

Anne Kujansuu

SOSIAALINEN KUNTOUTUS PALVELUIDEN VIRRASSA

– Raahen seutukunnan sosiaalisen kuntoutuksen nykytilanteen selvittäminen palvelumuotoilun
keinoin

SOSIAALINEN KUNTOUTUS PALVELUIDEN VIRRASSA

– Raahen seutukunnan sosiaalisen kuntoutuksen nykytilanteen selvittäminen palvelumuotoilun keinoin

Anne Kujansuu
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tekijä: Anne Kujansuu

Opinnäytetyön nimi: Sosiaalinen kuntoutus palveluiden virrassa – Raahen seutukunnan sosiaalisen kuntoutuksen nykytilanteen selvittäminen palvelumuotoilun keinoin

Työn ohjaajat: Yliopettaja TtT Kaisa Koivisto ja Lehtori THM Pirkko Suua

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2015

Sivumäärä: 76 + 8

Tämä kehittämissyö on työelämälähtöinen ja se sijoittuu meneillään olevaan Virtaa vielä – Virta II -hankkeen Raahen toiminnalliseen osahankkeeseen. Hankkeen kohderyhmänä ovat 18–29-vuotiaat nuoret aikuiset. Kehittämissyön tarkoituksena on ollut tehdä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueelle palveluselvitys asiakaslähtöisesti, mutta myös palveluntuottajien näkökulma huomioiden. Kehittämissyön tavoitteena on ollut, että asiakkaat saisivat suunnitelmallista ja osallisuutta tukevaa apua tilanteisiinsa tarpeidensa mukaisesti. Kehittämissyöllä on vastattu kolmeen kysymykseen: Mitä on sosiaalinen kuntoutus? Mitä sosiaalinen kuntoutus on Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella? Miten palveluita tulisi kehittää?

Kehittämissyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämissyönä palvelumuotoilun keinoin. Sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa olevien henkilöiden parissa työskenteleville työntekijöille järjestettiin ideariihet palveluymmärryksen saamiseksi. Palveluita aiemmin käyttäneille kehittäjäasiakkaille järjestettiin yhteistulkintatyöpajoja asiakasymmärryksen hankkimiseksi ja palveluiden kehittämisen ideoimiseksi. Yhteistulkintatyöpajoissa käytettiin teemahaastattelua sekä CoCo Cosmos -menetelmää. Aineiston analyysissä käytettiin induktiivista lähestymistapaa.

Ideariihistä nousi kolme tutkimustulosta, joista yksi oli se, että alueella on paljon palveluita kohderyhmälle, mutta palvelut tarvitsisivat selkiyttämistä, yhteistyötä ja yhteisiä käytänteitä. Toinen tutkimustulos oli se, että asiakkaan elämäntilanne ja ympäristö vaikuttavat palveluiden toimivuuteen. Kolmantena nousi esiin, että alueelle kaivataan asiakasta lähellä olevia matalan kynnyksen palveluita, joiden painopiste on ennaltaehkäisyssä, peruspalveluissa ja asiakkaan arjen sujumisessa. Yhteistulkintatyöpajoista nousi neljä tutkimustulosta; asiakkaan ja työntekijän suhde on palvelun toimivuuden perusta, palveluiden saatavuuteen ja avun piiriin pääsemiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota, palveluiden tarkoituksenmukaisuus ja yksilöllisyys tuottavat asiakkaalle parhaan hyödyn sekä asiakkaiden tarpeet ja näkökulma ovat avain palveluiden tehokkaaseen kehittämiseen.

Sosiaalisen kuntoutuksen palveluselvitystä on lähdetty toteuttamaan sosiaalisen kuntoutuksen palvelutarjottimella, jonka on tarkoitus toimia palveluohjauksen työkaluna. Selvitystyö jatkuu Virta II -hankkeen työnä ja siitä tulee osa hankkeessa kehitettävää sosiaalisen kuntoutuksen mallia. Kehittämissyön pohjalta on tehty johtopäätös, ettei uuden matalankynnyksen palvelun muodostaminen ole välttämätöntä, vaan sosiaalisen kuntoutuksen palvelut voidaan toteuttaa olemassa olevilla palveluilla, kunhan alueella otetaan käyttöön yhtenäinen toimintamalli ja toimijoiden välistä yhteistyötä tiivistetään.

Asiasanat: sosiaalinen kuntoutus, aikuissosiaalityö, asiakaslähtöisyys, palvelumuotoilu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Master's degree program in Development and Management of Health and Social Care

Author: Anne Kujansuu

Title of thesis: Social rehabilitation in the flow of the services – Researching state of the social rehabilitation by method of the service design in Raahe district

Supervisors: Senior Principal Lecturer PhD Kaisa Koivisto and Lecturer Pirkko Suua

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2015 Number of pages: 76 + 8

This work of development has a basis on a working life oriented approach and is part of a project that is functioning in Raahe district: Still Flowing – Flow II. The target group is young adults aged 18–29. The goal is to make a client-oriented report on services on Joint Municipal Authority of Wellbeing in Raahe District – this work takes also into account the service producers. The aim has been that clients can get help which supports participation and is designed according to her-/himself specific needs. The development work has answered to three questions: What is a social rehabilitation? What is social rehabilitation in Raahe district? How the services should be developed?

This development was studied concentrating on services and the continuity of services. With the social workers, who work with the clients of rehabilitation, are held workshops to achieve understanding what kind of services people need. And for the clients who have used services previously, were organized workshops to achieve clientele understanding and to develop services. In clientele workshops were used theme interview and CoCo Cosmos –method. Inductive approach was used to analyze the research.

It raised three research results from the workshops: First, there are a lot of services for the target group, but the services would need clarifying, cooperation and common practice. Secondly, the client's life situation and the surroundings have an effect on service functionality. Third, in the Raahe district there are needs for low threshold services, which are focused to prevention, ground services and in client's everyday living. It raised four research results from the workshops with clients: the relationship between the worker and the client is the basis for practical service. How to get services and how to attain into services needs special attention. Appropriate and individual services gain the most for clients. The needs and the perspective of a client are the key to the most effective development of services.

This report of social rehabilitation services has implemented as a tray of social rehabilitation services, and the aimed to act as a tool of services guidance. The research will continue in Still Flowing –project, and it will be part of the project that develops the social rehabilitation model. It has been made a conclusion, based on this research, that a new low threshold service model is not necessary, but social rehabilitation services can be carried out by existing services, as long as a common working model will be taken in practice and workers cooperation will be closer.

Keywords: social rehabilitation, adult social work, client orientation, service design

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 7 |
| 2 | SOSIAALINEN KUNTOUTUS JA MUUT KESKEISET KÄSITTEET | 9 |
| 2.1 | Sosiaalinen kuntoutus | 9 |
| 2.2 | Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus..... | 11 |
| 2.3 | Sosiaalinen toimintakyky | 12 |
| 2.4 | Syrjäytyminen..... | 13 |
| 2.5 | Osallisuus..... | 13 |
| 3 | SOSIAALINEN KUNTOUTUS OSAKSI SOSIAALIPALVELUITA | 15 |
| 3.1 | Yhteiskunnallinen muutos | 15 |
| 3.2 | Sosiaali- ja terveystoiminta ohjaamassa muutosta..... | 16 |
| 3.3 | Palvelurakenteiden uudistukset | 18 |
| 3.4 | Toimeentulotuen uudistus | 19 |
| 3.5 | Sosiaalinen kuntoutus Raahen seutukunnassa | 20 |
| 4 | AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET JA HANKKEET | 22 |
| 4.1 | Virta I -hanke..... | 22 |
| 4.2 | "En halua olla riesa enkä sosiaalipummi" | 23 |
| 4.3 | "Yhteistyöllä me ongelmista selvitään" | 24 |
| 4.4 | Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta..... | 24 |
| 4.5 | Nuoret luukulla | 25 |
| 4.6 | Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? | 26 |
| 4.7 | Sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyö | 26 |
| 4.8 | European good practices in inclusive employment policies -hanke | 27 |
| 5 | KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA KÄYTETYT MENETELMÄT | 28 |
| 5.1 | Kehittämistyön tarkoitus, tehtävä ja tavoitteet | 28 |
| 5.2 | Tutkimuksellinen kehittäminen | 28 |
| 5.3 | Asiakaslähtöinen kehittäminen ja palvelumuotoilu..... | 29 |
| 5.3.1 | Palveluymmärryksen hankkiminen ideariihillä..... | 31 |
| 5.3.2 | Asiakasyymmärryksen hankkiminen yhteistulkintatyöpajoilla | 32 |
| 5.4 | Aineiston analyysi | 34 |
| 5.5 | Sosiaalisen kuntoutuksen palveluselvitys..... | 35 |
| 6 | AINESTON ANALYYSIN TUTKIMUSTULOKSET | 36 |

| | | |
|-----|---|----|
| 6.1 | Ideariihien tutkimustulokset..... | 36 |
| 6.2 | Yhteistulkintatyöpajojen tutkimustulokset..... | 46 |
| 6.3 | Asiakkaiden kommentit työntekijöiden ideariihien tuloksista | 57 |
| 6.4 | Asiakkaiden kehittämä palvelu..... | 58 |
| 6.5 | Sosiaalisen kuntoutuksen palvelutarjotin..... | 60 |
| 7 | POHDINTAA | 63 |
| 7.1 | Tutkimustulokset suhteessa aikaisempiin tutkimuksiin..... | 63 |
| 7.2 | Tutkimuksen luotettavuus..... | 67 |
| 7.3 | Tutkimuksen eettisyys | 67 |
| 7.4 | Omat oppimiskokemukset..... | 68 |
| 8 | KEHITTÄMISTYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET | 70 |
| | LÄHTEET..... | 71 |
| | LIITTEET | 77 |

1 JOHDANTO

Kouluttamattomuus, työttömyys, tulottomuus, päihteidenkäyttö, erilaiset arjen hallinnan ja mielen-terveyden ongelmat ovat nuorten aikuisten elämää merkittävästi vaikeuttavia tekijöitä. Jos ongelmat pääsevät kasautumaan, harva selviää ilman ulkopuolista apua. Vuonna 2013 voimaan tullella nuorisotakuulla on pyritty helpottamaan nuorten aikuisten sijoittumista opiskelupaikkoihin tai työelämään. On kuitenkin nuoria, joille nämä ovat liian kaukaisia tavoitteita. Ensin tarvitaan toimenpiteitä toimintakyvyn edistämiseksi, jotta suoriutuminen esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa tai työharjoittelussa olisi mahdollista. Huhtikuussa 2015 voimaan tulleessa sosiaalihoitolaissa säädetään kuntien velvollisuudesta järjestää sosiaalista kuntoutusta kaiken ikäisille sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa oleville henkilöille, joista merkittävä kohderyhmä on edellä mainitut nuoret aikuiset. Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta tukevaa toimintaa, jolla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä. Pyrkimys yksilöiden osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen lähtee kansallisella tasolla perustuslaista ja kansainvälisellä Yhdistyneiden kansakuntien (YK) ihmisoikeuksien julistuksesta, johon myös Suomi on sitoutunut.

Suomessa sosiaali- ja terveysalalla on menossa isoja rakenteellisia muutoksia, kun lainsäädäntöä ja koko palvelujärjestelmää uudistetaan. Valtion ja kuntien taloudellinen tilanne on heikko ja etsitään säästöjä, jotta selvitäisiin kestävyysvajeesta. Palveluihin panostaminen ja säästöjen aikaansaaminen ovat ristiriidassa keskenään, mutta tulisi muistaa, että usein tekemättä jättäminen tulee kalliimmaksi, kuin palvelun tuottaminen. Syrjäytymisen ehkäisemisellä muun muassa säästetään julkisia varoja palvelu- ja etuusmenoissa sekä saadaan verotuloja.

Sosiaaliseen kuntoutukseen liittyen on tehty erilaisia tutkimuksia. Esimerkiksi kuntoutussäätiö on tehnyt selvityksen nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta. Selvitystyöllä jäsennettiin nuorten sosiaalisen kuntoutuksen kansallista tilaa ja esitettiin toimenpiteitä sen sisällölliselle kehittämiselle. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 2.) Myös paikallisia selvitystöitä on tehty, esimerkiksi Tampereella Innolink Research Oy yhteistyössä Kuntoutussäätiön ja Sosiaalikehitys Oy:n kanssa. Selvitystyössä oli Tampereen palvelutilanteen kuvaamisen lisäksi verrattu Tamperetta vastaavan kokoisiin Suomen ja Euroopan verrokkaupunkeihin sekä annettu suositukset palveluiden kehittämiseksi. (Kesä, Kinnunen, Ala-Kauhaluoma, Laiho, Müller & Joutsen 2013, 4.)

Tämä kehittämistyö on työelämälähtöinen ja se sijoittuu meneillään olevaan Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän hallinnoiman Virtaa vielä – Virta II-hankkeen Raahen toiminnalliseen osahankkeeseen. Kehittämistyön tehtävänä on laatia Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueelle palveluselvitys asiakaslähtöisesti, mutta myös palveluntuottajien näkökulma huomioiden. Työn tarkoituksena on kuvata näkyväksi Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueen sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden tilanne sekä mahdollinen kehittämistarve. Paikallista palveluselvitystä tarvitaan, koska eri alueiden lähtökohdat ja palveluntarpeet ovat erilaiset. Kehittämistyöllä pyritään vastaamaan kolmeen kysymykseen: Mitä on sosiaalinen kuntoutus? Mitä sosiaalinen kuntoutus on Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella? Miten palveluita tulisi kehittää? Kehittämistyön tavoitteena on, että asiakkaat saisivat suunnitelmallista ja osallisuutta tukevaa apua tilanteisiinsa tarpeidensa mukaisesti.

Kehittämistyötä varten on kerätty tietoa henkilökunnalle järjestetyillä ideariihillä sekä kehittäjäasiakkaille järjestetyillä palvelumuotoilun yhteistulkintatyöpajoilla. Kehittämistyön raportti muodostuu teoriaosuudesta, kehittämistyön kuvauksesta ja lopputuloksista. Luvut 2–4 muodostavat sosiaalisen kuntoutuksen tietoperustan, jossa paneudutaan sosiaaliseen kuntoutukseen ilmiönä, avataan keskeisiä käsitteitä, esitellään yhteiskunnallinen konteksti sekä perehdytään aikaisempiin tutkimuksiin ja hankkeisiin. Luvussa 5 kuvataan käytetyt menetelmät ja kehittämistyön prosessi. Luvussa 6–8 esitellään aineiston analyysin tutkimustulokset, pohditaan kehittämistyön tekemistä sekä kuvataan johtopäätökset.

2 SOSIAALINEN KUNTOUTUS JA MUUT KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa avataan sosiaalisen kuntoutuksen sisältöä ja sen rinnakkaiskäsitteitä sekä muita sosiaaliseen kuntoutukseen liittyviä käsitteitä. Sosiaalisen kuntoutuksen lisäksi keskeisiksi käsitteiksi rajautuivat sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, sosiaalinen toimintakyky, syrjäytyminen sekä osallisuus.

2.1 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaaliselle kuntoutukselle ei ennen huhtikuussa 2015 voimaan tullutta sosiaalihuoltolakia ole ollut olemassa virallista määritelmää, vaan se on eri yhteyksissä määritelty eri tavoin. Uusi laki määrittää sosiaalisen kuntoutuksen seuraavasti:

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu:

- 1) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen;
- 2) kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;
- 3) valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;
- 4) ryhmätoiminta ja tuki sosiaaliin vuorovaikutussuhteisiin;
- 5) muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 3:17 §.)

Laki ei kuitenkaan määritä sosiaalisen kuntoutuksen sisältöjä yksityiskohtaisesti, vaan tarkemmat sisällöt määrittyvät asiakaskohtaisesti tarvittavia palveluita räätälöimällä (Tuusa ym. 2014, 6). Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa korostetaan sosiaalisen kuntoutuksen palveluntarpeen ja toimintakyvyn arvion tarpeellisuutta. Sen pohjalta lähdetään suunnittelemaan palveluita, joilla tuetaan henkilöä vuorovaikutussuhteista, arkipäivän toiminnoista ja rooleista selviytymisessä. Usein yksittäiset toimenpiteet eivät riitä ratkomaan kasautuneita ongelmia, vaan tarvitaan pitkäjännitteistä ja intensiivistä tukea. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a, viitattu 20.10.2015.)

Virallisen määrittelyn puuttuessa, sosiaalisen kuntoutuksen sisältö on vaihtunut vuosien myötä. Tuusa ja Ala-Kauhaluoma kuvaavat sosiaalisen kuntoutuksen määrittelyn muutosta 1970-luvulta lähtien. Tuolloin sosiaalinen kuntoutus liitettiin vahvasti vammaislainsäädäntöön ja siinä pyrittiin ajan hengen mukaisesti muokkaamaan ympäristöä kuntoutujille sopivaksi. Heidän mukaansa sosiaalisen kuntoutuksen kehitys on vuosikymmenten ajan ollut varsin vähäistä johtuen lainsäädännön tai muun ohjaavan säännösten puuttumisesta sekä käsitteen tarkemmasta määrittelemättömyydestä. Sosiaalinen kuntoutus on voinut tarkoittaa mitä vain toimintaa, jonka on todettu edistävän yksilön toimintamahdollisuuksia yhteiskunnassa. 1990-luvulla aikuissosiaalityön kehittämisen, aktiivisen sosiaalipolitiikan ja vaikeasti työllistyvien työtoiminnan kehittämisen myötä kuntoutuksessa alettiin kiinnittää huomiota sosiaaliseen ulottuvuuteen. Samaan aikaan alettiin puhua syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden sosiaalisen osallisuuden tukemisesta. Edelleen sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet ovat yhteneviä työelämäosallisuutta tukevan toiminnan kanssa. Tosin sosiaalisessa kuntoutuksessa työelämään kuntoutuminen voi olla kaukainen tavoite. (2014, 6–7.)

Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteellä on myös rinnakkaiskäsitteitä, esimerkiksi sosiaalinen vahvistaminen ja kuntouttava sosiaalityö. Sosiaalisen vahvistamisen käsite nousee esiin nuorisolaissa, jossa sillä tarkoitetaan toimenpiteitä nuoren syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja elämäntaitojen parantamiseksi (Nuorisolaki 72/2006 1:2 §). Sosiaalisen vahvistamisen painopiste on sosiaalista kuntoutusta enemmän ennaltaehkäisevässä työssä. Käytännössä se voi tarkoittaa esimerkiksi varhaista reagointia tilanteissa, joissa nuoren syrjäytymisriski on kohonnut, kun taas sosiaalinen kuntoutus on tarpeen, kun nuorella on pitkäkestoisia ja vakavia elämänhallinnan ongelmia. (Tuusa ym. 2014, 9.)

Liukko on kuvannut kuntouttavaa sosiaalityötä asiakasta voimaannuttavaksi ja valtaistavaksi sosiaalityön toimintatavaksi, jonka tulee perustua asiakkaan sosiaaliseen kontekstiin ja kuntoutuksellisiin tarpeisiin. Keskeiseksi toisiaan tukeviksi työmenetelmiksi hän on nostanut psykososiaalisen työskentelyn, palveluohjauksen, verkostotyön ja sosiaalisen kuntoutuksen. Psykososiaalisessa työskentelyssä korostuu voimaannuttava ja tarvelähtöinen ajattelu, palveluohjauksessa työntekijän vastuullinen sitoutuminen asiakkaan kuntoutusprosessiin, verkostotyössä asiakkaan omat sosiaaliset verkostot sekä sosiaalisessa kuntoutuksessa arjessa voimaannuttavien tekijöiden tukeminen yhteisöllisessä ja yhteiskunnallisessa kontekstissa. Sosiaalisen kuntoutuksen toteutus voi olla hänen mukaansa perussosiaalityön työmenetelmä tai erillinen palvelu. (2006, 102–103.) Tuusa ja Ala-Kauhaluoma kuvaavat kuntouttavan sosiaalityön olevan sosiaalityön orientaatio ja

koulutuksellinen erikoisala, joka on aktivointipolitiikan ja sosiaalityön menetelmällisen kehittämisen yhteydessä otettu käyttöön viime vuosikymmenellä. He kuitenkin toteavat, ettei kuntouttavan sosiaalityön käsite ole juurtunut käytännön sosiaalityöhön. (2014, 7.)

2.2 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus

Uusi sosiaalihuoltolaki määrittää myös sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen sisällöt. Sosiaalityö määritetään asiakas- ja asiantuntijatyöksi, jossa sosiaalinen tuki ja palvelut rakennetaan yksilön, perheen ja yhteisön tarpeiden mukaisesti. Sosiaalityö vastaa palveluiden kokonaisuudesta, toteutumisesta ja vaikuttavuudesta. Sillä pyritään aikaan saamaan muutosta yksilön, perheen ja yhteisön vaikeuksien lievittämiseksi sekä toimintaedellytysten, osallisuuden ja yhteisöllisyyden edistämiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 3:15 §.)

Ihmisten eriarvoistumisen ja yhteiskunnallisen muutoksen myötä korostuu sosiaalisia ongelmia ennaltaehkäisevä, vähentävä ja poistava sosiaalityön asiantuntijuus. Yhteiskunnallinen osaaminen nähdään vahvana pohjana ongelmallisten tilanteiden analyttiseen jäsentämiseen, kestävien ratkaisujen löytämiseen sekä sosiaalialan tutkivaan kehittämiseen. Sosiaalityöllä pyritään tukemaan ihmisten omaehtoista selviytymistä, hyvää elämänlaatua ja yhteiskuntaosallisuutta sekä ennalta ehkäisemään syrjäytymistä ja elämäntilanteen ongelmia. Sillä on koordinoiva rooli verkostotyöskentelyssä eri toimijoiden kanssa. Asiakkaille voidaan rakentaa pirstaleisten erillispalvelujen sijaan toimivia palvelukokonaisuuksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a, viitattu 20.10.2015.)

Sosiaaliohjaus määritellään puolestaan ohjaus-, neuvonta- ja tukipalveluksi, jolla pyritään auttamaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen palveluiden käyttöä sekä tukimuotojen yhteensovittamista. Sosiaaliohjauksen tavoitteeksi on nostettu yksilöiden ja perheiden elämän hallinnan ja toimintakyvyn vahvistaminen, jolla pyritään edistämään heidän hyvinvointiaan ja osallisuuttaan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 3:16 §.)

Palvelujärjestelmien eriytyessä ja laajetessa sosiaaliohjauksen rooli asiakkaiden neuvonnassa ja ohjauksessa on kasvanut. Sosiaaliohjaus voi kohdistua palveluiden käyttämiseen tai arjen sujuumiseen. Keskiössä on asiakkaan elämäntilanne, voimavarat ja tarpeet, tarvittaessa asiakas voidaan esimerkiksi hakea kotoa ja saattaa palveluihin. Sosiaaliohjauksessa korostuu asiakkaiden

arjen tuntemus ja vuorovaikutus heidän kanssaan. Työ on sosiaalisen toimintakyvyn, osallisuuden ja elämänhallinnan tukemista yksilö-, perhe-, ryhmä- ja yhteisötasolla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a, 20.10.2015.)

2.3 Sosiaalinen toimintakyky

Sosiaalista kuntoutusta mietittäessä on oleellista miettiä myös sitä, mihin sillä pyritään vastaamaan. Kannasojan mukaan sosiaalinen toimintakyky käsitteenä on sosiaalityössä ja alaan liittyvissä tutkimuksissa varsin keskeinen. Kuten sosiaalisen kuntoutuksen, myös sosiaalisen toimintakyvyn määrittely on hajanaista ja epätarkkaa. Vaikka ihminen on nähty pitkään fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena kokonaisuutena, on sosiaalisen toimintakyvyn tarkastelu jäänyt vähäiseksi ja usein on saatettu puhua esimerkiksi psykososiaalisesta toimintakyvystä. Kannasoja on tehnyt väitöskirjan nuorten sosiaalisesta toimintakyvystä. Nuorilta haastatteluilla, kyselyillä ja valokuva-aineistoilla kerätyn tiedon perusteella on päädytty johtopäätökseen, että ”Sosiaalinen toimintakyky on sosiaalista toimintaa ohjaavaa yleistynyttä tulevaisuuteen orientoitunutta asennetta itseä ja muita kohtaan. - - Nuorten sosiaalinen toimintakyky on suunnitelmallisuutta, lojaaluttta ja itsevarmuutta.” (Kannasoja 2013, viitattu 20.10.2015.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisohjeessa todetaan, että sosiaalihuollon keskeinen tavoite on sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen. Lain säätämisen yhteydessä on nyt myös lähdetty määrittelemään sosiaalista toimintakykyä: ”Sosiaalinen toimintakyky voidaan määritellä yksilölliseen ja yhteisölliseen kasvuun ja kehitykseen pyrkiväksi sosiaalista toimintaa ohjaavaksi tulevaisuuteen orientoituneeksi asenteeksi itseä ja muita kohtaan.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a, viitattu 20.10.2015.)

Vaikka sosiaalista toimintakykyä voidaan tarkastella erillään fyysisestä ja psyykkisestä toimintakyvystä, on ihminen kuitenkin kokonaisuus. Esimerkiksi vakava fyysinen sairaus vaikuttaa väistämättä ihmisen sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn. Lisäksi sosiaalinen toimintakyky on vahvasti sidoksissa asiakasta ympäröivään sosiaaliseen kontekstiin. Ihalainen ja Kettunen (2013, 166) kuvaavat sosiaalista toimintakykyä kyvyksi olla vuorovaikutuksessa ja toimia osana yhteisöä. Järvikoski ja Härkäpää (2011, 92) toteavat, ettei sosiaalisen toimintakyvyn arvioiminen ole mahdollista ilman käsitystä asiakkaan sosiaalisesta ympäristöstä.

2.4 Syrjäytyminen

Ilhalainen ja Kettunen kuvaavat syrjäytymistä prosessiksi, jossa sosiaaliset ongelmat pitkittyvät ja kasautuvat. Syrjäytymiseksi katsotaan tilanne, johon liittyy samanaikaisesti eristäytymistä, köyhyyttä ja kyvyttömyyden tunnetta. Sen seurauksena ihminen ajautuu tavanomaisena pidetyn sosiaalisen elämän ulkopuolelle. Syrjäytymisprosessin alkua on usein mahdotonta huomata, sillä usein ihmiset kohtaavat elämässään ongelmia, mutta heillä säilyy tunne kyvystä selviytyä. Se, missä vaiheessa ongelmat ylittävät ihmisen sietokyvyn, on yksilöllistä. Ongelmien ennakkoinnilla on suuri rooli syrjäytymisen ehkäisemisessä. (2013, 99–101.)

Järvikoski ja Härkäpää puolestaan kuvaavat syrjäytymistä prosessiksi, jossa osa ihmisistä joutuu yhteisön ja yhteiskunnan ulkopuolelle tahtomattaan. Yhteiskunnan olosuhteet ja rakenteet määrittävät ihmisten syrjäytymisriskiä. Heidän mielestään usein keskusteltaessa syrjäytymisestä, puhutaan vain yksilöiden syrjäytymisestä ja syrjäytymisindikaattoreista. Tulisi muistaa, että on erilaisia syrjäytymisprosessin lähtökohtia; esimerkiksi yhteiskunta pois sulkee jäseniään, sosiaalinen yhteisö leimaa yksilöitä tai yksilö ei itse sopeudu, vaan alkaa vetäytyä. (2011, 148.)

2.5 Osallisuus

Osallisuus on syrjäytymistä monitahoisempi käsite. Syrjäytynyt ihminen voi kokea olevansa osallinen johonkin. Isola on lähtenyt määrittelemään osallisuutta seuraavasti:

Osallisuus on jatkuva prosessi, jossa olennaisia kokemuksia ovat vastavuoroisuus, yhteenkuuluvuus ja merkityksellisyys. Se on kohtuullista toimeentuloa, vapautta, valtaa ja vastuuta vähintään omassa elämässä. Osallisuus on yhteyksiä ihmisiin sekä omiin ja ympäristön voimavaroihin. Ympäristön voimavaroja ovat taloudellinen turva, palvelut, tunnustus, luottamus, arvostus ja tieto, taito ja merkitykset. Osallisuuden kokemus edistää hyvää elämää fyysisellä, materiaalisella, sosiaalisella ja henkisellä ulottuvuudella. (Isola, luento 10.11.2015.)

Arnstein on vuonna 1969 luonut mallin, jossa hän tikapuilla kuvaa asiakasosallisuuden tasoja. Tikapuiden kahdella alimmalla tasolla, manipulaatio ja terapia, asiakkaan osallisuus on vähäisintä, sillä niissä asiakasta pyritään ohjailemaan ja parantamaan ulkoapäin. Seuraavilla tasoilla, tiedotus ja neuvonta, asiakkaan ajatellaan olevan näennäisesti osallisena, koska he voivat saada äänensä kuuluviin. Viidennellä tasolla, kuuleminen, asiakkaat saavat esittää mielipiteensä, mutta päätösvalta säilyy työntekijällä. Kuudennella tasolla, kumppanuus, asiakas voi neuvotella työnte-

kijän kanssa ja tehdä kompromisseja. Seitsemännellä ja kahdeksannella tasolla, voimaatuminen ja asiakasvalta, asiakkaan valta on työntekijän valtaa suurempi. Hän on osallisena palveluiden suunnittelussa ja tuottamisessa. (1969, 217.)

3 SOSIAALINEN KUNTOUTUS OSAKSI SOSIAALIPALVELUITA

Tässä luvussa kuvataan sosiaalipalveluiden tilaa suhteessa sosiaaliseen kuntoutukseen. Näkökulmaksi on valittu sosiaalialaan vaikuttavat muutokset. Yhteiskunnallinen muutos vaikuttaa sosiaalipalveluihin ja sosiaalipolitiikka ohjaa sosiaalityön muutosta. Myös palvelurakenteiden uudistukset heijastuvat sosiaalityön kentälle. Sosiaalityön kannalta merkittävä muutos tulee olemaan toimeentulotuen siirtyminen Kelalle. Luvun lopussa on katsaus paikalliselle tasolle kappaleessa sosiaalinen kuntoutus Raahen seutukunnassa.

3.1 Yhteiskunnallinen muutos

Suomessa on tavoitteena hyvinvointiyhteiskunnan säilyminen. Poliittisella päätöksenteolla pyritään mahdollistamaan palveluiden tehokas tuottaminen. Esimerkiksi hyvillä sosiaali- ja terveyspalveluilla on merkittävä vaikutus työikäisen väestön hyvinvointiin. Työkykyinen ja työhaluinen väestö on tärkeä resurssi valtion tuottavuuden ylläpitämisessä ja lisäämisessä. Kun eri aloilla riittää työvoimaa, se auttaa Suomea pärjäämään kansainvälisessä kilpailussa ja rahoittamaan hyvinvointivaltion palveluita. (Siira, luento 9.1.2014.) Tuusa ja Ala-Kauhaluoma nostavat esiin nuorten sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyössä huolen työelämästä syrjäytyvistä nuorista. Viime vuosina Suomessa nuorten kiinnittyminen työelämään on vaikeutunut korkean rakenteellisen työttömyyden sekä matalapalkka-alojen katoamisen myötä. Lokakuussa 2014 Suomessa oli 145 900 nuorta (15–29-vuotiaista), jotka olivat työelämän ja koulutuksen ulkopuolella. (2014, 17.)

Suomen valtion talouden tila on heikko. Keskipitkän aikavälin ennusteet eivät lupaa talouden nopeaa kasvua. Syitä talouden heikkoon kehitykseen löytyy Suomesta kansallisella tasolla esimerkiksi maatalouden ongelmat, teollisuuden rakennemuutos ja sen aiheuttama heikko kilpailukyky. Myös globaalit tekijät vaikuttavat, kuten maailmankaupan heikko kehitys, Euroalueen ongelmat, Ukrainan tilanne ja pakolaiskriisi. Hallitus on vaikean tilanteen edessä. Tuloja on saatava lisää ja menoja täytyy karsia. Valtiontaloudelle asetetut tavoitteet tulisi saavuttaa, mutta tässä työllisyys- ja taloustilanteessa se on vaikeaa. (Valtioneuvosto 2014a, viitattu 16.9.2014.)

Hallitus teki vuonna 2013 rakennepoliittisen ohjelman, jonka tavoitteena on poistaa kestävyysvaje. Ohjelmaan sisältyy muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, joka yhdistää sosiaa-

li- ja terveyspalvelut sekä erikois- ja peruspalvelut. Rakennepoliittisen ohjelman johtoryhmä korostaa, että palvelut tuotetaan alueella, jossa on riittävästi väestöpohjaa. Tällä pyritään tehostamaan palveluiden laatua ja tuottavuutta. Henkilöstöresurssien joustavampi käyttö mahdollistaa tuottavuudelle asetettujen tavoitteiden saavuttamisen. Rakennepoliittisesta ohjelmasta nousee esiin myös muita kehittämistyön kannalta tärkeitä osatavoitteita, kuten nuorisotakuu, oppivelvollisuuden nostaminen 17-vuoteen, osallistava sosiaaliturva sekä työllisyyden parantamiseen tähtäävät tavoitteet, kuten esimerkiksi välityömarkkinat, osatyökykyisten työllisyyden edistäminen, pitkäkestoinen työllistämistuki ja työttömien koulutuksen uudelleen suuntaaminen. (Valtioneuvosto 2014b, viitattu 16.9.2014. Valtioneuvosto 2014c, viitattu 16.9.2014.)

3.2 Sosiaali- ja terveystalitiikka ohjaamassa muutosta

Suomen sosiaali- ja terveystalitiikan lähtökohtana on kansainvälisellä tasolla tehdyt sopimukset, julistukset ja strategiat, esimerkiksi YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus, YK:n taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus sekä Euroopan unionin (EU) sosiaalipolitiikan linjaukset. Ihmisoikeuksien yleismaailmallisella julistuksella on pyritty edistämään sosiaalista kehitystä ja parempia elämisen edellytyksiä. Julistuksessa korostetaan ihmisten vapautta, tasa-arvoa ja oikeuksia yhteiskunnan jäsenenä. (United nations 1948, viitattu 26.12.2015.) Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevassa kansainvälisessä yleissopimuksessa sopijamaat ovat sitoutuneet muun muassa turvaamaan kansalaisille sosiaaliturvan, tyydyttävän elintason sekä oikeuden korkeimpaan saavutettavissa olevaan fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen (Yhdistyneet kansakunnat 1966, viitattu 26.12.2015). EU:ssa on meneillään kymmenvuotinen strategia Eurooppa 2020, jonka viiteen yleistavoitteeseen sisältyy tavoitteet työllisyyteen, koulutukseen sekä syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisyyn liittyen (European Commission 2015a, viitattu 26.12.2015). Euroopan komissio antaa strategian pohjalta maa-kohtaiset suositukset vuosittain. Suomen 2015 vuodelle saadut suositukset liittyvät julkiseen talouteen, eläkkeisiin ja terveydenhuoltoon, työmarkkinoihin ja palkan muodostukseen sekä vähittäiskauppaan. (European Commission 2015b, viitattu 26.12.2015.)

Suomessa sosiaali- ja terveystalalan toimintaa määräävät lait. Lisäksi sitä ohjaamaan on tehty erilaisia suosituksia ja ohjelmia. Nuorten aikuisten sosiaalista kuntoutusta ajatellen keskeisimmät lait ovat sosiaalihuoltolaki, nuorisolaki, työttömyysturvalaki, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, terveydenhuoltolaki, mielenterveyslaki sekä

päihdehuoltolaki. Viime vuosina nuorten aikuisten hyvinvointiin ja työllistymiseen on panostettu, mikä näkyy myös lainsäädännössä. Vuonna 2011 nuorisolakiin tuli muutos, joka velvoitti kuntia järjestämään etsivää nuorisotyötä syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien nuorten etsimiseksi ja palveluiden piiriin saattamiseksi. Vuonna 2015 on tullut voimaan sosiaalihuoltolain lisäksi muutos lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta.

Sosiaalihuoltolaissa on uutena kohta sosiaalinen kuntoutus, joka velvoittaa kuntia järjestämään tehostettua sosiaalityötä ja -ohjausta asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseksi, osallisuuden lisäämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Se määrittää osaksi monialaista kuntoutusjärjestelmää kasvatuksellisen, ammatillisen ja lääkinnällisen kuntoutuksen rinnalle. Sosiaalista kuntoutusta kuvataan pitkäjännitteiseksi ja tehostetuksi sosiaalityön muodoksi, josta pyritään palaamaan peruspalveluiden piiriin. Sosiaalihuoltolain yksi painopiste on erilaisten sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden lisääminen ja kehittäminen eri asiakasryhmille. Lain toteutumisen kannalta sektorirajat ylittävä yhteistyö on oleellinen osa työtä, sillä monia palveluita tuotetaan jo kunnissa ja palveluntarpeen arvioinnissa tulisi tarkistaa, saavatko asiakkaat tarvitsemansa palvelut esimerkiksi terveyspalvelujärjestelmästä, opetushallinnosta tai työ- ja elinkeinohallinnosta. Myös mielenterveys- ja päihdepalveluiden yhdistäminen osaksi sosiaalista kuntoutusta on usein tarpeenmukaista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a, viitattu 20.10.2015.)

Nuorten aikuisten sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvistä ohjelmista ja suosituksista merkittävin on sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste). Se on sosiaali- ja terveysministeriön suomalaisen sosiaali- ja terveystalouden johtamisen ja kehittämisen ohjelma. Kaste-ohjelmassa määritetään poliittiset tavoitteet, kehittämisen ja seurannan painopisteet sekä lainsäädäntöhankkeet, suositukset ja ohjeet. Kaste-ohjelman tavoitteisiin kuuluu hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslähtöinen järjestäminen. Ohjelma muodostuu kuudesta osaohjelmasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, viitattu 30.11.2014.)

Kuusi osaohjelmaa:

1. Riskiryhmien mahdollisuutta osallisuuteen hyvinvointiin ja terveyteen parannetaan.
2. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluja uudistetaan.
3. Ikäihmisten palvelujen rakennetta ja sisältöä uudistetaan.
4. Palvelurakennetta ja peruspalveluja uudistetaan.
5. Tieto ja tietojärjestelmät saatetaan asiakkaiden ja ammattilaisten tueksi.
6. Johtamisella tuetaan palvelurakenteen uudistamista ja työhyvinvointia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, viitattu 30.11.2014.)

Toinen merkittävä ohjelma on vuonna 2013 voimaan tullut nuorisotakuu. Sen tavoitteena on tukea alle 25-vuotiaan tai alle 30-vuotiaan vastavalmistuneen pääsemistä työhön, opiskeluun tai kuntoutukseen. Takuuajaksi on määritetty kolme kuukautta työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumisesta. Valtiontalouden tarkastusviraston tiedotteen mukaan tavoitteeseen ei ensimmäisen vuoden aikana ole päästy, vaan työttömien määrä ja takuuajan ylitykset kasvoivat vuoteen 2012 verrattuna. Huonon taloudellisen tilanteen, TE-palveluiden uudistuksen ja viranomaisten yhteistyön kankeuden arvioitiin olevan syitä nuorisotakuun epäonnistumisen. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2014, viitattu 30.11.2014.)

3.3 Palvelurakenteiden uudistukset

Valtion heikko taloudellinen tilanne ajaa miettimään säästöjä myös palveluiden keskittämällä. Paljon puhutun sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen lisäksi esimerkiksi TE-palvelut uudistuvat vuoden 2013 alussa. Uudistuksessa sähköisten palveluiden asema on vahvistunut. TE-palveluita tuottavat 15 alueellista TE-toimistoa, joilla on useampia toimipaikkoja. Palvelumallille on nimetty kolme palvelulinjaa, joihin työnhakijat jaetaan. Jaottelun tarkoituksena on työnhakijoiden nopea työllistyminen, osaavan työvoiman parempi saatavuus sekä yritysten toimintaedellytysten parantaminen. (Työ ja elinkeinoministeriö, 2013, viitattu 15.1.2015).

Suunnitteella oleva sosiaali- ja terveydenhuollon (sote-) uudistuksen linjaukset ovat eläneet tämän kehittämistyön edetessä. Viimeisin hallituksen 7.11.2015 tekemä linjaus määrittelee itsehallintoalueiden aluejaon perusteet ja tulevien alueiden määrän. Linjauksessa Suomi jaetaan 18 itsehallintoalueeseen, joiden vastuulle siirtyy julkisten sosiaali- ja terveysten palveluiden tuottaminen. Uudistuksella pyritään laadukkaisiin, asiakaslähtöisiin ja yhdenvertaisiin palveluihin kustannustehokkaasti, jotta kestävyysvajetta voitaisiin vähentää kolmella miljardilla eurolla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b, viitattu 19.12.2015.) Myös Tuusan ja Ala-Kauhaluoman selvityksen mukaan uudet laajapohjaiset sote-alueet yhdessä uuden sosiaalihoitolain kanssa tarjoavat hyvän mahdollisuuden sosiaalityön suunnitelmallisuudelle ja tavoitteellisuudelle (2014, 2).

Alueellisella tasolla palvelurakennemuutos on näkynyt jo muutaman kunnan hyvinvointikuntayhtymä liitoksena. Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymä on aloittanut toimintansa 2011. Siihen kuuluu Raahan kaupungin lisäksi Pyhäjoen ja Siikajoen kunnat, eli sen väestöpohja on noin 35 000 asukasta. Hyvinvointikuntayhtymä vastaa jäsenkuntien kaikista valtion kunnille lailla sää-

tämistä sosiaali- ja terveyspalveluista lukuun ottamatta ympäristöterveydenhuoltoa ja varhaiskasvatuspalveluita, jotka ovat edelleen kuntien järjestettävänä. Hyvinvointikuntayhtymän tehtävänä on vastata myös sairaanhoitopiiriltä tai muualta alueen ulkopuolelta hankittavista erikoissairaanhoidon palveluista. (Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä 2014, viitattu 3.11.2014.)

3.4 Toimeentulotuen uudistus

Eduskunta on hyväksynyt 12.3.2015 toimeentulotukilaki uudistuksen, jonka tarkoituksena on siirtää vuoden 2017 alusta alkaen perustoimeentulotuen käsittely ja maksaminen Kelan tehtäväksi. Harkintaan perustuvien täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen käsittely säilyy jatkossakin kunnilla. Kelan tehtävänä on varmistaa, että sosiaalityötä tarvitsevat asiakkaat ohjataan palveluiden piiriin. (Kela 2015, viitattu 25.12.2015.) Ollikaisen artikkelissa Kelan toimeentulotuki 2017 -hankkeen päälikkö Kauranen arvioi siirrolla saatavan säästöjä aikaan ainakin henkilötövuosien vähenemisen kautta. Lakimuutoksen keskeinen tavoite onkin saada aikaan säästöjä tehostamalla toimintaa. Kelassa on aloitettu valmistelut, esimerkiksi yhteensopivan toimeentulotukitietojärjestelmän luomiseksi. Yhtenäinen tietojärjestelmä nopeuttaa käsittelyä, sillä etuuskäsittelijä näkee kerralla asiakkaan etuudet. Kelalla on myös käytössä verotus- ja väestörekisteritiedot. Toimeentulotuen käsittelemisen siirtämisessä Kelalle on myös haasteita. Laki velvoittaa antamaan toimeentulotuesta päätöksen seitsemän vuorokauden sisällä hakemuksen jättämisestä, ja varsinkin alussa voi olla haastavaa saada työn eri vaiheet sujumaan niin, ettei laissa määritetty takuu-aika ylitä. Toinen ratkaistava haaste on, että Suomessa on 78 kuntaa, joissa ei ole lainkaan Kelan palveluita, ja näidenkin kuntien asukkaiden palvelut tulisi turvata. (2015, viitattu 25.12.2015.)

Ollikaisen mukaan toimeentulotukiuudistuksella pyritään myös lisäämään asiakkaiden tasa-arvoa kansallisella tasolla, sillä kunnilla on ollut mahdollisuus ohjeistaa etuuskäsittelijöitä, esimerkiksi kunnan taloudellisen tilanteen perusteella. Lisäksi ajatellaan, että Kela-siirto tulee vähentämään tukien alikäyttöä, sillä kaikki eivät tiedosta oikeuttaan toimeentulotukeen tai tuen hakeminen sosiaalitoimistosta on koettu vaikeana. Tulevaisuudessa kunnat maksavat entiseen tapaan puolet perustoimeentulotuen menoista, mutta päätösvalta on Kelalla. Ollikaisen artikkelin mukaan sosiaalialan ammattilaisia huolestuttaa, löytyykö Kelalta osaamista tunnistaa ja ohjata asiakkaat tarvittaessa sosiaalityön piiriin. Sosiaali- ja terveysministeriö on pyrkinyt vastaamaan tähän huoleen esittämällä Kelalle toiveen sosiaaliohjaajien palkkaamisesta. (2015, viitattu 25.12.2015.)

Valtakunnallisen sosiaalityön kartoituksen mukaan aikuissosiaalityön asiakkaat tarvitsevat yleensä sosiaalityön lisäksi terveys-, työvoima-, päihde- ja asumispalveluita (Blomgren & Kivipelto 2012, 4). Sosiaalityön rooli on olla monialaisessa verkostossa asiakaslähtöisyyden, kokonaisvaltaisuuden ja asiakkaan arjen asiantuntija (Tuusa 2005, viitattu 25.12.2015). Perustoimeentulotuki on tähän asti ollut iso osa sosiaalityötä. Huovilan mukaan se on nuorten aikuisten pääasiallinen syy hakeutua sosiaalitoimen asiakkaaksi ja näin ollen toimeentulotuki on toiminut porttina muihin palveluihin. Toimeentulotuki yksistään ei riitä poistamaan asiakkaan avuntarvetta, vaan päinvastoin, pelkästään maksettu toimeentulotuki voi vahvistaa nuoren passivoitumista. Perussosiaalityö ei siis ole korvattavissa pelkästään toimivilla etuuspalveluilla. (2013, viitattu 25.12.2015.) Sosiaalialalla ollaan nyt haasteen edessä, kuinka lisätä palvelun vetovoimaa, jotta asiakkaat hakeutuvat edelleen palvelun piiriin.

3.5 Sosiaalinen kuntoutus Raahen seutukunnassa

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä on mukana sosiaalisen kuntoutuksen sisältöjä ja menetelmiä kehittävässä Virtaa vielä – Virta II -hankkeessa, joka toimii Pohjois-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon Kaste-ohjelman alueella. Hanke koostuu neljästä toiminnallisesta osahankkeesta, jotka jakautuvat mukana olevien paikkakuntien mukaan: Kainuu, Kuusamo, Oulunkaari ja Raahen seutu. Hanke on alkanut helmikuussa 2014 ja päättyy lokakuussa 2016, sen budjetti on 1 301 900€. Hankkeen kohderyhmänä ovat 18–29-vuotiaat nuoret aikuiset, jotka ovat jääneet syrjään yhteiskunta-osallisuudesta. Sen tavoitteena onkin kehittää aikuissosiaalityön palveluja vahvistamaan kohderyhmän yhteiskuntaosallisuutta ja lisätä heille tuotettua sosiaalista hyötyä. (Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2014, viitattu 18.11.2014.)

Raahen toiminnallisessa osahankkeessa on tavoitteena lisätä vaikuttavuutta aikuissosiaalityöhön, luoda sosiaalisen kuntoutuksen malli sekä matalankynnyksen toimintoja. Käytännössä hankkeen aikana on kehitetty Toimiva lapsi ja perhe -toimintamallin mukaista työvälinettä aikuisten kanssa tehtävään työhön, oltu mukana kehittämässä ryhmätoimintaa kaksoisdiagnoosiasiakkaille sekä tehty sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyötä tämän kehittämistyön kautta. Hankkeen aikana tullessaan luomaan yhtenäisen sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalli seutukunnan eri toimijoiden käyttöön. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän lisäksi Raahen seutukunnan alueella on lukuisia palveluntuottajia ja organisaatioita, jotka tarjoavat palveluitaan hankkeen kohderyhmälle.

Hyvinvointikuntayhtymän jäsenkunnilla on työpajoja ja työpisteitä, joihin otetaan pitkäaikaistyöttömiä työharjoitteluun, kuntouttavaan työtoimintaan tai palkkatukityöhön. TE-toimisto ja Kela tarjoavat omia palveluitaan. Alueella toisen asteen koulutusta tarjoavat Raahen koulutuskuntayhtymä, Raahen porvari- ja kauppakoulu ja aikuiskoulutuskeskus. Raahen on myös mukana työllisyyden kuntakokeiluhankkeessa, joka päättyy 31.12.2015. Lisäksi alueella on kolmannen sektorin toimijoita, kuten esimerkiksi Raahen Psyke ry, Rannikon SERO-yhdistys ry ja A-kilta.

Sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa olevien henkilöiden määrää on vaikea arvioida tilastojen perusteella. Esimerkiksi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoista ilmenee, että Suomessa vuonna 2011 on ollut 18–24-vuotiaita nuorisotyöttömiä 11,9 % työvoimasta. Luku on vuoteen 2013 mennessä kasvanut 14,6 %:iin. Vastaavat luvut Raahen seutukunnasta ovat 15,1 % vuonna 2011 ja 23,6 % vuonna 2013. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2015, viitattu 15.1.2015.) Nuorisotyöttömyyslukujen kasvu on huolestuttavaa. Tulee kuitenkin muistaa, että on olemassa myös nuoria, jotka ovat täysin tilastojen ulkopuolella. Nuorisotyöttömyyden kasvua voisi selittää etsivän nuorisotyön toiminnan aloitus. Tilastojen ja palveluiden ulkopuolella olevia nuoria on saatu palveluiden piiriin ja heitä on veloitettu ilmoittautumaan työttömiksi työnhakijoiksi. Toimeentulotuen piirissä olevien henkilöiden määrä voi myös antaa suuntaa nuorten palveluiden tarpeesta. Raahen seutukunnassa on 25.11.2015 mennessä vuonna 2015 ollut 635 kohderyhmään kuuluvaa toimeentulotuen hakijaa. Määrä vaihtelee kuukausittain noin kolmessa sadassa hakijassa, esimerkiksi vuonna 2015 tammikuussa hakijoita on ollut 285 ja kesäkuussa 313. (Ala-Aho, sähköpostiviesti 25.11.2015.) Tulee kuitenkin muistaa, etteivät kaikki toimeentulotuen saajat ole sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa.

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET JA HANKKEET

Tässä luvussa tehdään katsaus aikaisempiin tutkimuksiin ja hankkeisiin. Ensimmäisenä esitellään Virta I -hanke sekä sen kaksi osahanketta. Muita alueelle ja vastaavalle kohderyhmälle tehtyjä tutkimuksia ovat kaksi pro-gradua, joista toinen käsittelee kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden osallisuutta ja toinen asunnottomuuteen liittyviä ongelmia. Kansallisella tasolla merkittäviä tutkimuksia ja hankkeita on mukana kaikkiaan neljä ja kansainvälisiä yksi. Näiden aiheet liittyvät nuorten osallisuuteen, sosiaaliseen kuntoutukseen sekä palveluiden kehittämiseen.

4.1 Virta I -hanke

Virtaa vielä – Virta II -hanketta edelsi Kaste-ohjelmaa Kainuussa ja Pohjois-Pohjanmaalla toteutanut Virta I -hanke, jossa oli kolme osahanketta: Koski, Saari sekä Silta, joka oli koko hankkeen koordinoija. Mukana oli kuusi aluetta, jotka olivat Kainuu, Oulainen, Oulu, Raahen seutu, Taivalkoski ja Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Tavoitteina jo tuolloin oli sosiaalinen vahvistaminen, osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Hanke toteutettiin 1.4.2011–31.10.2013 sosiaali- ja terveysministeriön sekä hankkeen toteuttajaorganisaatioiden omarahoituksella. (Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, 2013, viitattu 30.11.2014).

Syrjäytymisen monet polut – Moniammatillinen palvelutarveselvitys on Oulaisissa toteutettu Virta I -hankkeen osahanke, josta käytettiin nimeä Koski. Hankkeen aikana kehitettiin, mallinnettiin ja pilotoitiin palvelutarveselvitys nuorille, joilla oli epämääräisiä tai vaikeasti konkretisoitavia ongelmia työhaussa. Selvityksessä käytiin läpi 18 nuoren elämä lapsuudesta nykypäivään ja myös tulevaisuutta, pyrkien löytämään asioita, jotka ovat ilmiön taustalla ja keinoja, joita työelämä tarvitsee. Hankkeen loppuvaiheessa palvelutarveselvityksen tuloksellisuuden arvioimiseksi oli kerätty 18 osallistuneen nuoren opiskelu- ja työelämään sijoittumistiedot. Heistä viisi oli alkanut opiskella ja yksi aloittanut palkkatyön. Heidän kohdallaan voidaan ajatella, että hankkeella oli positiivinen vaikutus osallisuuteen, toimeentuloon, hyvinvointiin ja turvallisuuteen. Tutkimuksen lopputuloksena todettiin, että tuettuja työpaikkoja ei ole tarjolla. Valtion tulisi taata kunnille resurssit työpaja-toiminnan kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Paremmen lopputuloksen opiskelemaan tai työelämään siirtymiselle saataisiin järjestämällä ensin tarvittavat tukitoimenpiteet syrjäytyneille nuorille. Työpaja olisi myös tähän hyvä keino. TE-toimisto karsii palveluita maaseudulta ja tästä joh-

tuen eri paikkakuntien nuoret ovat eriarvoisessa asemassa. Tarvittaisiin selkeä vastuujako kuntien ja valtion välille palveluiden tuottamiseksi ja rahoittamiseksi. (Sepponen 2013, viitattu 29.11.2014.)

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella tehty Virta I -hankkeen osahanke oli Oulaisten tavoin osa Koski hanketta. Hankkeen aikana kehitettiin työttömille palveluohjaus- ja terveystarkastusmalli Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella asuville 17–29-vuotiaille työttömille nuorille. Päämääränä pidettiin työssäkäyvien ja työttömien välisten terveyserojen kaventamista. Terveystarkastusmallissa tehtiin moniammatillinen arviointi, jonka tavoitteena oli tunnistaa palveluntarpeet varhain ja puuttua niihin. Tätä kautta pyrittiin vaikuttamaan nuorten työelämässä ja opinnoissa suoriutumiseen. Mallissa terveydenhoitaja ja luotsi tekivät tiivistä yhteistyötä asiakkaan kanssa. Hankkeen aikana kehitetty terveystarkastus- ja palveluohjausmalli juurrutettiin perusterveyden- ja sosiaalihuollon osaksi. (Hankosalo 2013, viitattu 30.11.2014.)

4.2 ”En haluu olla riesa enkä sosiaalipummi”

”En haluu olla riesa enkä sosiaalipummi” -tutkimus osallisuudesta ja kehittämistarpeista kuntouttavassa työtoiminnassa on Raahen seutukunnan alueella aikaisemmin pro-graduna tehty osallistumistutkimus, jossa on arvioitu kuntouttavaa työtoimintaa ja sen kehittämistä asiakasnäkökulmasta. Tutkimuksessa haastateltiin teemaryhmähaastatteluilla yhteensä kahtatoista asiakasta, jotka keräsivät ennen haastattelua tietoa muilta samassa työpaikassa kuntouttavassa työtoiminnassa olevilta. Tutkimustuloksissa nousi esiin muun muassa, etteivät aktivointitoimenpiteet ole aina asiakkaasta lähtöisin olevaa osallisuutta, vaan työntekijöistä lähtevää osallistamista. On tilanteita, joissa on pakko puuttua ja pakottaa asiakas sanktioiden uhalla työtoimintaan. Asiakkaat eivät kokeneet pakottamista pelkästään huonona asiana, koska kuntouttavan työtoiminnan koettiin lisäävän osallisuutta yhteiskuntaan. Työn kehittämisen kannalta esiin nousseita seikkoja olivat esimerkiksi kuntouttavan sosiaalityön omaksuminen näkökulmaksi työntekoon ja asiakkaiden osallisuuden lisääminen kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä. (Kinnunen & Äijälä 2012, 75–78.)

4.3 ”Yhteistyöllä me ongelmista selevitään”

”Yhteistyöllä me ongelmista selevitään” -Tapaustutkimus vuokra-asumisessa esiintyvien ongelmien ehkäisystä on Raahessa tehty pro-gradu, jonka tarkoituksena on löytää menetelmiä vuokranantajien ja sosiaalityöntekijöiden käyttöön. Tutkimuksessa on haastateltu ryhmähaastatteluna kahden julkisen vuokranantajan edustajia sekä aikuissosiaalityöntekijöitä. Jokaiselle organisaatiolle on toteutettu oma haastattelu. Tutkimuksessa on huomioitu ekologisen systeemiteorian näkökulmat. Tapaustutkimuksen kohteeksi on määritetty vuokra-asuminen Raahessa. (Aunola 2015, viitattu 26.12.2015.)

Tutkimustuloksissa vuokra-asumisen ongelmat kuvattiin samanlaisiksi kuin muissakin kaupungeissa. Vuokrasopimusten purkamisten ja häätöjen yleisin peruste on maksamattomat vuokrat, häiriön aiheuttaminen sekä yleinen taitamattomuus asumisessa. Ennaltaehkäisyn menetelmiksi nousivat vuorovaikutuksen lisääminen, verkostoyhteistyö, asumisneuvojan palkkaaminen, välitystili- ja välivuokrauspalveluiden tehostaminen sekä asumisen ja elämänhallinnan taitojen opetusta peruskouluun, lukioon ja ammatilliseen koulutukseen. (Aunola 2015, viitattu 26.12.2015.)

4.4 Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta

Kuntoutussäätiö on tehnyt sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta selvitystyön nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta, joka on osa hallitusohjelmaan kuuluvaa monialaista kuntoutuksen selvitystä. Selvitystyössä on hyödynnetty monipuolisesti tutkimus- ja dokumenttiaineistoa sekä haastatteluja ja kyselyitä. Näin ollen on saatu monipuolista ja käytännönläheistä tietoa sosiaalisen kuntoutuksen sisällöistä ja kehittämistarpeista. (Tuusa ym. 2014, 2.)

Johtopäätöksissä todetaan, että kuntien tapa järjestää sosiaalista kuntoutusta vaihtelee suuresti. Nykyiset palvelut eivät riitä vastaamaan sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa olevien nuorten palvelutarpeeseen, eikä ohjaus palveluihin ole systemaattista. Sosiaalisen kuntoutuksen työskentelytavoissa korostuu monialaisuus, moniammatillisuus ja eri toimijoiden verkostoituminen. Sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa olevalla henkilöllä on usein monia vakavia, samanaikaisia ja pitkityneitä elämänhallinnan ongelmia. Kuntien tulisi kehittää matalan kynnyksen palveluita ja yhteisiä käytänteitä sosiaalityön asiakkuuteen ohjautumiseksi. Raportissa on esitelty hyviä käytänteitä sekä pirstaleisen palvelurakenteen yhteistyön tiivistämisestä että palveluiden saman katon

alle viemisestä. Olennaista on, että yksittäisen palvelun sijaan pyrittäisiin kokonaisvaltaiseen toimintaotteeseen ja sosiaalisen kuntoutuksen yhteys muihin palveluihin vahvistuisi. (Tuusa ym. 2014, 53–57.)

4.5 Nuoret luukulla

Nuoret luukulla, kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä - raportin ensimmäisessä osiossa on tutkittu syrjäytyneiden terveystalveluiden käyttöä sekä syrjäytymisestä aiheutuvia kustannuksia. Tutkimus poikkeaa yleisimmistä arvioista, sillä yleensä on keskitytty arvioimaan ainoastaan tuotannonmenetyksiä. Tutkimuksessa on verrattu vuosina 1982–1984 syntyneiden syrjäytymisvaarassa olevien helsinkiläisnuorten terveystalveluiden ja lääkkeiden käytön kustannuksia vastaavan ikäiseen väestöön. Syrjäytymiseen oli lähdetty määrittelemään erilaisia tasoja sen keston ja luonteen mukaan, sillä usein kyse on väliaikaisesta tilanteesta. Rekisteriaineiston analyysistä käy ilmi, että syrjäytymisellä on yhteys korkeampiin terveydenhuollon kustannuksiin. Kroonisesti syrjäytyneiksi luokiteltujen henkilöiden terveydenhuollon kokonaiskustannukset ovat verrokkiryhmään nähden seitsenkertaiset ja lääkekustannukset jopa kymmenkertaiset. Syrjäytyminen voi aiheuttaa terveydellisiä ongelmia, mutta myös terveyden ongelmat voivat johtaa syrjäytymiseen. (Ikäheimo 2015, 12, 17, 40.)

Raportin toisessa osiossa on kaksi näkökulmaa nuoren asiakkaan ja palvelutarjoajien kohtaamisesta. Tutkimus toteutettiin Espoossa ja Kouvolassa haastatteleamalla erikseen 10 sosiaalitoimen, työvoimahallinnon tai nuorille suunnattujen talveluiden työntekijää sekä 19 heidän asiakastaan, jotka ovat 18–29-vuotiaita. Asiakkaat jaoteltiin heidän taustojensa perusteella kolmeen eri ryhmään, sillä syrjäytyneiden joukko ei ole yhtenäinen. Haastattelujen analyysin loppupäätelmässä todetaan, että työntekijöiden ja nuorten kokemus luukulla kohtaamisesta on pääosin myönteinen. Nuoret ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja tukeen. Työntekijöiden ja asiakkaiden nimeämät ongelmakohdat sekä heidän esittämänsä kritiikki kohdistui samoihin asioihin. Työntekijät ovat tuoneet asiakassuhteen kannalta tärkeänä asiana esiin luottamuksen rakentumisen ja sitä kautta ajan keskeisimmäksi resurssiksi. Huomion arvoiseksi asiaksi nostettiin nuoret, jotka eivät ole siinä kunnossa, että kykenisivät opiskelemaan tai työelämään. Heillä on suuri riski jäädä väliinputoajiksi, sillä he eivät kuulu työvoimahallinnon vastuualueeseen ja työntekijöiden näkökulmasta esimerkiksi mielenterveystalveluiden piiriin pääseminen on vaikeaa. (Aaltonen & Berg 2015, 42–43, 125–127.)

4.6 Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta?

Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta on kunnallisanalan kehittämissäätiön tutkimus aikuissosiaalityön vaikuttavuudesta. Sitä on haluttu tutkia, koska se nähdään tärkeänä osana työn uudistumista. Tutkimuksessa on tehty sekä kuntapäätöksenteon haastattelututkimus että vaikuttavuuden arviointia Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen AVAIN-mittarilla. Kuntapäätöksenteon haastattelututkimukseen osallistui luottamushenkilöitä Seinäjoelta, Tuusulasta ja Vantaalta yhteensä 19. Vaikuttavuuden arvioinnissa oli mukana Vantaa, Tuusula, Alavus, Ilmajoki, Lempäälä, Tampere, Seinäjoki ja Vaasa. Kerätyllä aineistolla pyrittiin vastaamaan kysymykseen, ”poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta.” (Saikkonen, Blomgren, Karjalainen & Kivipelto 2015, 7, 19)

Saikkosen, Blomgrenin, Karjalaisen ja Kivipellon tutkimus osoitti, että sosiaalityöllä voidaan vähentää huono-osaisuutta silloin, kun asiakkaat kohdataan yksilöllisesti. Asiakkaalle ajan antaminen nähtiin kannattavana sijoituksena, joka maksaa itsensä takaisin. Tutkimustuloksissa nousi esiin, että systemaattinen arviointitiedon keruu tulisi ottaa osaksi asiakkaan palveluntarpeen arviointia ja asiakassuunnitelmaa, sillä asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavat edistävät ja hankaloittavat tilannetekijät auttavat huomaamaan vaikuttavan sosiaalityön suunnan. Sosiaalityön uusien työtapojen opettelu ja käyttöön otto tulisi pohjautua asiakaskunnan tarpeiden tunnistamiseen sekä vaikuttavuuden seuraamiseen ja arvioimiseen. Tutkimus osoitti myös, että sosiaalityöstä tarvittaisiin parempaa tietoa päätöksen tekoon. (2015, 60–62.)

4.7 Sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyö

Sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyö on Tampereella Innolink Research Oy yhteistyössä Kuntoutussäätiön ja Sosiaalikehitys Oy:n kanssa tekemä paikallinen selvitystyö sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden tilanteesta. Selvitystyössä Tamperetta on verrattu vastaavan kokoisiin Suomen ja Euroopan verrokkikaupunkeihin sekä annettu suositukset palveluiden kehittämiseksi. Raportissa on auki kirjoitettuna lukuisia palvelusisältöjä sekä hyviä käytänteitä, eikä niiden kuvaaminen ole tässä raportissa tarkoituksen mukaista tai mahdollista. (Kesä ym. 2013, 4.)

4.8 European good practices in inclusive employment policies -hanke

Vuosina 2011–2014 Euroopan hyviä työelämäosallisuuden käytänteitä kartoittaneessa hankkeessa on etsitty toimintamalleja, joilla voidaan parantaa vaikeimmassa asemassa olevien asiakkaiden osallisuutta työmarkkinoilla. Hankkeella on pyritty löytämään uusia ratkaisuja työllisyyspalveluiden kehittämiseksi Suomessa. Hankkeen kohderyhmänä on ollut syrjäytymisvaarassa olevat nuoret, osatyökykyiset ja maahanmuuttajat. (Nykänen & Raivio 2013, viitattu 28.12.2015.)

Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmasta yksi mielenkiintoisimmista hyvistä käytänteistä tulee Ruotsin Västeråsista. Siellä on kunnallinen nuorten palvelukeskus Arenan, jonka tavoitteena on, ettei ainutkaan nuori syrjäydy. Nuoret saavat muun muassa koulujen, sosiaalipalveluiden, työnvälityksen ja paikallisten yritysten palvelut yhden luukun periaatteella. Arenan tehtävänä on seurata nuorten jatko-opintoihin hakeutumista ja työllistymistä myös pakollisten opintojen jälkeen. Arenan tavoitteena on tarjota kaikille nuorille työ- tai opiskelupaikka peruskoulun jälkeen. Koulupudokkaat pyritään tavoittamaan kirjeitse tai puhelimitse, jos tämä ei tuota tulosta, tehdään kotikäynti. Arenan on perustettu syrjäytyneistä nuorista kasvaneen huolen myötä. Työn lähtökohtana on, että nuoria kuunnellaan, kunnioitetaan ja heidät hyväksytään. (Nykänen ym. 2013, viitattu 28.12.2015.)

5 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA KÄYTETYT MENETELMÄT

Tässä luvussa kuvaan opinnäyteyön prosessia aihevalinnasta tutkimustulosten raportointiin. Kehittämistyön aiheen miettiminen aloitettiin jo opiskelupaikkaa hakiessa. Tuolloin Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän aikuis- ja perhesosiaalityön tulosyksikköjohtaja suositteli työn tekemistä huhtikuussa 2014 alkavaan Virta II-hankkeeseen. Opintojen alkuun, syyskuuhun 2014, ajoittui hankkeeseen perehtyminen ja kehittämistyön sisällön miettiminen yhdessä työelämän edustajien kanssa. Työelämän tarve tälle kehittämistyölle oli selkeä.

5.1 Kehittämistyön tarkoitus, tehtävä ja tavoitteet

Kehittämistyön tehtävänä on laatia Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueelle palveluselvitys asiakaslähtöisesti, mutta myös palveluntuottajien näkökulma huomioiden. Työn tarkoituksena on kuvata näkyväksi Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueen sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden tilanne sekä mahdollinen kehittämistarve. Paikallista palveluselvitystä tarvitaan, koska eri alueiden lähtökohdat ja palveluntarpeet ovat erilaiset. Kehittämistyöllä pyritään vastaamaan kolmeen kysymykseen: Mitä on sosiaalinen kuntoutus? Mitä sosiaalinen kuntoutus on Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella? Miten palveluita tulisi kehittää? Kehittämistyön tavoitteena on, että asiakkaat saisivat suunnitelmallista ja osallisuutta tukevaa apua tilanteisiinsa tarpeidensa mukaisesti.

Suurin hyöty kehittämistyöstä on Virta II -hankkeen Raahen osahankkeelle, jonka yksi osa-alue tämä työ tulee olemaan. Virta II -hankkeen aikana tehdystä kehittämistyöstä hyöttyy Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä ja sitä kautta myös jäsenkunnat. Tärkeintä työssä on kuitenkin seutukunnan alueella asuvien asukkaiden siitä saama hyöty. Palveluselvityksen tekemisen menetelmiksi valikoituivat tutkimuksellinen kehittämistyö, asiakaslähtöinen kehittäminen ja palvelumuotoilu.

5.2 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Toikon ja Rantasen mukaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä tiedontuotantoa ohjaavat käytännön ongelmat ja kysymykset. Kehittäminen tapahtuu käytännön toimintaympäristöissä. Tutki-

muksellinen kehittämistyö eroaa tavallisesta tutkimustyöstä siinä, että sillä pyritään aikaan saamaan tiedontuotannon lisäksi konkreettisia muutoksia. (Toikko & Rantanen 2009, 22–23.) Tällä kehittämistyöllä pyritään vastaamaan aikuissosiaalityön ajankohtaisiin kysymyksiin. Lisäksi kehittämistyö tapahtuu lähellä käytännön toimintaympäristöjä, jalkautumalla eri työpaikkoihin ja ottamalla mukaan kehittäjäasiakkaita. Tiedontuotannolla saatua aineistoa tullaan käyttämään aikuissosiaalityön kehittämisen tukena.

Tiedontuotannossa on hyödynnetty kvalitatiivista, eli laadullista, tutkimusmenetelmää, jonka tarkoitus on kuvata todellista elämää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Aineistonkeruu menetelmänä on käytetty teemahaastattelua, joka eroaa strukturoidusta haastattelusta vapaamuotoisuudellaan. Käsiteltävät aiheet ovat ennalta suunnitellut, mutta kysymysten järjestys ja muoto voi vaihdella. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 125.) Aineistoa on lähdetty keräämään ilman ennako olettamusta, jotta saataisiin uusi näkökulma asiaan. Toisin sanoen tarkoitus on ollut löytää aineistosta hypoteesi sen sijaan, että olisi pyritty todistamaan olemassa olevaa hypoteesia todeksi. (Eskola 2010, 182.)

Opinnäytetyön aloitusvaiheessa teoriatiedonhaku aiheesta oli haastavaa. Ongelmia tuotti Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen aiempi määrittelemättömyys. Sosiaalihuoltolain valmistelutyöt olivat vielä silloin kesken, eikä kansallisia tutkimuksia ollut juurikaan. Parhaiten valideja lähteitä löytyi seuraamalla eri kirjoittajien lähdeluetteloita. Syksyn 2014 aikana löytynyt aineisto oli etäällä sosiaalisesta kuntoutuksesta, esimerkiksi työllisyyspolitiikasta ja osallistavasta sosiaalityöstä löytynyttä aineistoa. Sosiaalihuoltolain tultua voimaan, alkoi sosiaaliseen kuntoutukseen liittyviä tutkimuksia ja raportteja ilmestyä.

5.3 Asiakaslähtöinen kehittäminen ja palvelumuotoilu

Asiakaslähtöisen kehittämisen avainsanoina voidaan pitää organisaation arvoperustaa, vastavuoroisuutta, laajaa asiakasnäkemyistä sekä asiakas-, palvelu- ja yhteisymmärrystä. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä asiakas nostetaan objektista aktiiviseksi toimijaksi ja hänet nähdään tasavertaisena toimijana. Palveluita tuotetaan asiakkaiden tarpeen mukaan, eikä vain tarjota niitä palveluita, joita tuotetaan. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, viitattu 27.11.2014.) Asiakaslähtöisyyden tunnusmerkkejä ovat asiakkaiden ja yhteisön hyödyn tavoittelu, asiakastiedon hyödyntäminen, vastavuoroinen dialogi, asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen

sekä asiakkaiden aloitteiden huomioiminen. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 7.)

Vaikka asiakaslähtöisyyttä ja asiakaskeskeisyyttä käytetään joskus synonyymeina, ne voidaan kuitenkin määritellä hyvinkin erilaisiksi toiminnan lähtökohdiksi. Asiakaskeskisyydelle tyypillisiä tunnusmerkkejä ovat asiakastyytyväisyyden tavoittelu, asiakkaan näkeminen tiedon saajana tai antajana ja asiakkaan vaikutusmahdollisuudet rajoittuvat oman hoidon toteuttamiseen sekä asiakas vaatii palvelua, jonka työntekijä joko myöntää tai kieltää. Siinä missä asiakaslähtöiselle kehittämiselle on tyypillistä asiakkaan osallisuus palveluiden kehittämisessä, asiakaskeskeisessä toimintatavassa tehdään asiakastyytyväisyyskyselyitä ja yritetään selvittää, mitä asiakkaat toivovat ja tarvitsevat. Ongelmana kyselyissä on se, ettei niissä välttämättä kysytä oikeita asioita. Parhaimmillaan kehittämistä varten kerätty palaute tulisi monista eri lähteistä ja sitä sekä kerättäisiin että hyödynnettäisiin kaikilla organisaation tasoilla. Yksipuolisen kyselyn tai haastattelun sijaan, asiakkaiden kanssa tulisi käydä dialogeja. (Larjovuori ym 2012, 7.)

Miettisen mukaan palvelumuotoilu on palvelun kaupallista kehittämistä, jossa huomioidaan sekä asiakkaiden tarpeet että palveluntarjoajan liiketaloudelliset tavoitteet. Hän kuvaa palvelumuotoilun kolmivaiheiseksi malliksi, jossa asiakasymmärrys sekä palvelun konseptointi- ja mallinnusvaiheet muodostavat kehän. (2014, viitattu 30.11.2014.) Tässä kehittämistyössä painopiste on asiakasymmärryksen hankkimisella ja palveluiden ideoinnilla. Saadut tulokset hyödynnetään osana Virta II -hankkeen kehittämistyötä.

Palvelumuotoilu lähtee liikkeelle asiakasymmärryksen muodostamisesta. Asiakaslähtöiseen palveluiden kehittämiseen kuitenkin liittyy olennaisesti se, että asiakkaalle muodostuu palveluymmärrys. (Virtanen, ym. 2011, 18, viitattu 27.11.2014.) Jotta palvelumuotoilun toteutus olisi ollut mahdollista, täytyi työ aloittaa palveluymmärryksen hankkimisella. Keinoksi valikoituivat työntekijöille järjestettävät ideariihet, joiden tarkoituksena oli kuvata olemassa olevia palveluita ja niiden toimivuutta sekä uusien palveluiden tarvetta. Asiakasymmärryksen hankkimiseksi yhteistyötahojen kautta hankittiin kehittämistyötä varten neljä kehittäjäasiakasta. Heille suunniteltiin kolme yhteistulkintatyöpajaa asiakasymmärryksen saamiseksi ja palveluiden kehittämisen ideoimiseksi.

Kehittämistyön suunnitelma valmistui joulukuussa 2014, jolloin haettiin luvat Oulun ammattikorkeakoululta ja Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymältä. Tutkimusjoukon varmistuttua haettiin vielä tutkimuslupaa Raahen kaupungilta ja Raahen Psykyke ry:ltä. Kaavakkeet ja haastattelurun-

got hyväksytettiin ohjaavalla opettajalla tammikuussa 2015. Ideariihet toteutettiin tammi-helmikuussa ja kehittäjäasiakkaiden yhteistulkintatyöpajat helmi-huhtikuussa 2015.

5.3.1 Palveluymmärryksen hankkiminen ideariihillä

Ideariihin pyrittiin saamaan kattava otanta sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa olevien henkilöiden tai palveluiden parissa työskentelevistä työntekijäryhmistä. Ideariihet päädyttiin pitämään kuudelle työntekijäryhmälle, jotka olivat aikuissosiaalityö, mielenterveystyö, a-klinikka, nuorisotyö, yhteistyötahot sekä perhe ja psykososiaalisten palveluiden johtoryhmä. Kunkin työntekijäryhmän esimiehiin otettiin yhteyttä puhelimitse ja heille kerrottiin kehittämistyön taustaa sekä toiveesta päästä pitämään ideariiheä heidän yksikkönsä työntekijöiden palaverin yhteydessä. Tällä pyrittiin mahdollisimman suureen osallistujamäärään. Esimiesten suostumuksen jälkeen heille postitettiin etukäteen sähköpostilla tiedote ideariiheen osallistumisesta (LIITE 1) ja suostumuskaavake (LIITE 2) jaettaviksi työntekijöille ennakoon. Ideariihen alussa työntekijöillä oli mahdollisuus kysyä kehittämistyöhön liittyviä kysymyksiä ja heiltä kerättiin kirjalliset suostumukset. Ennen aloittamista muistutettiin, että keskustelu tallennetaan, ja että materiaalia käytetään kehittäjäasiakkaiden kanssa. Ideariihet etenivät suunnitellun rungon (LIITE 3) mukaisesti. Tehtäväksiannon alussa pöydälle levitettiin iso paperi, johon keskelle oli piirretty sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa oleva henkilö, jonka tarina oli ideariihien lähtökohta.

Sanna Syrjäytynyt 18v

Sanna oli kolmihenkisen perheen kiltti ja hiljainen tyttö, hän oli koko peruskoulun ajan koulukiusattu. Välillä kiusaamiseen yritettiin puuttua, mutta tuloksetta. Yläkoulussa Sanna koki opettajan osallistuvan kiusaamiseen. Hän alkoi saada paniikkikohtauksia ja olla luvatta pois koulusta. Vanhemmat olivat huolissaan Sannan muuttuneesta mielialasta, mutta olivat uuden tilanteen edessä keinottomia. He kuittasivat Sannan poissaolot luvallisiksi, ettei Sanna joutuisi vaikeuksiin. Aikaisemmin koulussa hyvin menestynyt Sanna sai heikon päättötodistuksen. Hänen keskiarvonsa ei riittänyt hänen haaveilemaansa lukioon. Opo oli suositellut Sannalle Jopo-luokkaa keskiarvon nostamiseksi, mutta koska myös kiusaajat olivat menossa Jopolle, Sanna ei sinne hakeutunut. Kävi niin, että Sanna ei päässyt myöskään ammatilliseen koulutukseen. Sanna aloitti vanhemmiltaan salassa viiltelyn.

Vielä seuraavassa yhteishaussa vanhemmat saivat Sannan puhuttua hakemaan kouluihin uudestaan. Toisen epäonnistumisen jälkeen Sanna ei enää suostunut yrittämään. Hän oli vain kotona, eikä hänellä ollut ainoatakaan kaveria. Sanna vietti aikansa internetissä, jossa hänellä oli muutamia sosiaalisia suhteita. Vähän ennen 18-vuotis syntymäpäivää Sanna löysi netistä Sepi Sekakäyttäjän 38-v. Sepi sai Sannan lähtemään ulos kodistaan. Paniikkihäiriön oireet kuitenkin tulivat voimakkaana, johon Sepi tarjosi Sannalle

lääkkeeksi alkoholia. Pian Sanna notkui paikallisessa kuppilassa harva se ilta Sepin kanssa. Alkuun hän saarnasi Sepille lääkkeiden väärinkäytöstä ja vaati tätä lopettamaan, mutta pian hän itse huomasi, ettei alkoholi yksin auttanut pitämään ahdistusta ja pahaa oloa kurissa. Enää Sanna ei pärjännyt edes kotona selvin päin. Vanhempien kanssa välit alkoivat tulehtua Sepin myötä, sillä vanhemmat eivät tykänneet miltei isän ikäisestä rentu poikaystävästä, joka oli saanut heidän tyttärensä hunnigolle.

Työntekijät saivat tehtäväksi miettiä Sannalle sosiaalisen kuntoutuksen palvelut. Ensin olemassa olevia palveluita, joista Sanna voisi hyötyä. Ne tuli kirjoittaa keltaisille muistilapuille. Sen jälkeen työntekijöille kerrottiin lyhyesti uudesta sosiaalihuoltolaista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta. Pöydälle annettiin näkyville sosiaalisen kuntoutuksen pykälä, jotta jokainen voi palata halutessaan sen sisältöön. Sen jälkeen työntekijöiden tehtävänä oli ideoita uusia palveluita sosiaalisen kuntoutuksen toteutumiseksi ja kirjoittaa ne vihreille muistilapuille. Työntekijöillä oli myös mahdollisuus kirjata olemassa oleviin palveluihin liittyviä epäkohtia punaisella tussilla suoraan isoon paperiin.

Jokaisessa kuudessa työntekijöille järjestetyssä ideariihessä osallistujia oli 6–8. Ideariihiin osallistui kaikkiaan 42 työntekijää, joista yksi osallistui kahteen ideariiheeseen. Kestoltaan lyhin ideariihi oli 25 minuuttia. Yhteistyötahoille järjestetyssä ideariihessä työntekijät joutuivat avaamaan toisilleen oman työnsä sisältöä ja siksi ryhmän keskustelu poikkesi muiden ryhmien keskustelusta. Aikaa pisimmässä ideariihessä kului 1 tunti 42 minuuttia. Ryhmätilanteiden ilmapiiri vaikutti kaikissa ryhmissä hyvältä. Jos jossain ryhmässä oli hiljaisempia osallistujia, pyydettiin työntekijöitä kommentoimaan järjestyksessä vuorotellen siten, että kaikki saivat puheenvuoron. Ideariihissä tallennetut keskustelut litteroitiin ja analysoitiin. Haastatteluissa käytetty tallennin osoittautui hyväksi, sillä isoista ryhmistä ja tiloista huolimatta äänitteiden laatu oli selkeä. Kuudesta ideariihestä saatua aineistoa tuli yhteensä 4 tuntia 25 minuuttia, josta tuli auki kirjoitettuna 72 sivua. Ideariihistä kerättyä materiaalia ovat myös työntekijöiden kokoamat sosiaalisen kuntoutuksen palveluideakartat.

5.3.2 Asiakasymmärryksen hankkiminen yhteistulkintatyöpajoilla

Kehittämistehtävään valikoitui neljä kehittäjäasiakasta, jotka ovat jossain vaiheessa elämäänsä käyttäneet sosiaalipalveluita. Vaikka Virta-hankkeen kohderyhmä onkin 18–29-vuotiaat, kehittäjäasiakkaiden ikää ei lähdetty rajaamaan. Tärkeämpää oli, että heillä on kokemusta niistä palveluista, joita hankkeen kohderyhmälle Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella tarjotaan. Kehittäjäasiakkaiden yhteystiedot annettiin Virta II -hankkeelta ja yhteistyötahoilta. Yhteydenotto

asiakkaisiin tapahtui puhelimitse ja heidän kanssa sovittiin ensimmäinen tapaaminen. Ensimmäisen tapaamisen alussa kerrottiin kehittämistyöstä ja jaettiin tiedote (LIITE 4). Kehittäjäasiakkaat saivat esittää kysymyksiä. Tämän jälkeen he täyttivät kehittämistyöhön osallistumisesta suostumuskaavakkeen (LIITE 5).

Kehittäjäasiakkaat ovat 26–41-vuotiaita ja kumpikin sukupuoli on edustettuna. Yksi asiakaista on käyttänyt mielenterveyspalveluita ja toinen päihdepalveluita, muut kaksi asiakkaista ovat käyttäneet sekä mielenterveys- että päihdepalveluita. Sen lisäksi kaikki ovat olleet asiakkuudessa aikuissosiaalityössä ja kahdella heistä on ollut myös lastensuojeluasiakkuus. Kehittäjäasiakkaat ovat asioineet työvoimatoimistossa ja kaksi heistä on ollut työvoimanpalvelukeskuksen asiakkaana. Kolme asiakkaista on ollut kuntouttavassa työtoiminnassa. Kaksi asiakasta on käynyt katkolla tai päihdekuntoutuksessa. Kaksi asiakkaista on ollut psykiatrisessa osastohoidossa. Muita kehittäjäasiakkaiden nimeämiä palveluita ovat Kelan, velkaneuvonnan, seurakunnan diakoniatyön, lastensuojelulaitoksien, asumispalveluyksikön sekä ensi- ja turvakodin palvelut. Lisäksi kaikki ovat osallistuneet kolmannen sektorin palveluntuottajien toimintaan, joissa kaksi heistä on toiminut vapaaehtoisena tai vertaistukihenkilönä. Kehittäjäasiakkaiden asiakkuuksien kestot ovat vaihdelleet muutamasta kuukaudesta kahteenkymmeneen vuoteen, kaikilla joko mielenterveystoimiston, a-klinikan tai sosiaalitoimen asiakkuus on kestänyt vähintään kahdeksan vuotta. Asiakkuudet eri palveluissa ovat olleet samanaikaisia tai osittain jonoutuneita.

Ensimmäisessä yhteistulkintatyöpajassa aiheena olivat kehittäjäasiakkaiden kokemukset palveluiden käyttäjinä. Etukäteen suunniteltuina teemoina (LIITE 6) olivat omatyöntekijät, palveluiden suunnitelmallisuus, hyvä ja huono palvelu, asiakaspalautteen antaminen ja valituksen tekeminen, palveluiden toimivuus ja saatavuus, palveluohjaus, sähköiset palvelut sekä sosiaalinen toimintakyky. Asiakkaille kuitenkin korostettiin, ettei kyseessä ole haastattelu, vaan he voivat kertoa vapaasti kokemuksistaan. Etukäteen mietityt kysymykset ovat vain runkona keskustelulle ja sellaisiakin asioita saa kertoa, mitä heiltä ei huomata kysyä.

Toisessa yhteistulkintatyöpajassa teemana oli palveluiden kehittäminen. Työpaja eteni etukäteen suunnitellun rungon mukaisesti (LIITE 7). Alussa asiakasymmärryksen varmistamiseksi käytiin läpi kooste aikaisemmasta kerrasta. Sen jälkeen kehittäjäasiakkaille kerrottiin sosiaalihuoltolaista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta, jonka jälkeen kehittäjäasiakkaat kertoivat näkemyksensä alueen palveluista suhteessa sosiaalihuoltolakiin. Toisessa yhteistulkintatyöpajassa asiakkaat saivat myös nähdä ja kommentoida työntekijöiden ideariihien tuotoksista koottuja ideakarttoja olemassa

olevista ja puuttuvista palveluista sekä kuulla työntekijöiden nimeämiä ongelmakohtia palveluverkostossa.

Kolmas yhteistulkintatyöpaja oli ryhmätapaaminen, johon neljästä kehittäjäasiakkaasta osallistui kolme. Tapaaminen sujui edellisen tapaamisen tavoin, eli alussa käytiin läpi aikaisempien kertojen tulokset. Ryhmäpajan teemana olivat saadut tulokset ja palveluiden kehittäminen (LIITE 8). Työpajassa hyödynnettiin Laurea-ammattikorkeakoulun kehittämää CoCo Cosmos - palvelumuotoilu menetelmää, joka on innovatiivinen tapa auki kuvata kehitettävän palvelun kokonaisuus. Asiakkaat saivat vapaat kädet kehittää joko jo olemassa olevaa palvelua tai kokonaan uutta.

Kehittäjäasiakkailta kerättyä aineostoa oli CoCo Cosmos pelistä otetut kuvat sekä tapaamisista tallennetut keskustelut. Yksilötapaamisia oli kaikkien neljän asiakkaan kanssa kaksi ja yksi ryhmätapaaminen, eli kaikkiaan yhdeksän yhteistulkintatyöpajaa. Lyhimmän yksilötapaamisen kesto oli 25 minuuttia ja pisimmän 1 tunti 22 minuuttia. Kaikkien kehittäjäasiakkaiden kanssa yhteistulkintatyöpajan ilmapiiri oli rento. Kolme kehittäjäasiakasta vastasivat enemmän kertovasti ja keskustelu oli dialogista. Yhden asiakkaan vastaukset olivat lyhyitä ja keskustelu oli paremminkin haastattelua. Ryhmätapaamisen kesto oli 1 tunti 37 minuuttia. Kaikki kolme kehittäjäasiakasta osallistuivat keskusteluun. Välillä heitä pyydettiin vastaamaan vuorotellen johonkin kysymykseen, että kaikki saavat varmasti mielipiteensä sanottua. Ryhmäyhteistulkintatyöpajan ilmapiiri oli avoin ja kehittäjäasiakkaat antoivat tilanteesta positiivista palautetta. Yhteistulkintatyöpajat järjestettiin Virta -hankkeen ryhmätilassa sekä yhden kehittäjäasiakkaan toiveesta hänen kotonaan. Molemissa paikoissa oli mahdollista käydä häiriötöntä keskustelua. Yhteensä yhteistulkintatyöpajoista äänitettyä aineistoa oli 8 tuntia 21 minuuttia, joista tuli auki kirjoitettuna 93 sivua.

5.4 Aineiston analyysi

Kerätty aineisto litteroitiin heti ideariihien ja yhteistulkintatyöpajojen jälkeen, koska materiaalia käytettiin yhteistulkintatyöpajoissa palvelu- ja asiakasymmärryksen varmistamiseksi. Aineistosta tehtiin yhteenvetoa, muttei vielä analyysiä. Kerätyn tiedon työstäminen tuoreeltaan sai sen painumaan mieleen ja kun aineiston analyysi puolta vuotta myöhemmin aloitettiin, oli sisältö vielä selvästi muistissa.

Aineiston analyysissä käytettiin induktiivista, eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, joka mahdollistaa ennestään tuntemattoman asian analysoimisen. Aineistoa aletaan luokitella teoreettisten merkitysten mukaisesti tutkimusongelmien ohjaamana. Analyysi etenee pelkistämisestä ryhmittelyyn ja abstrahointiin. (Kankkunen ym 2013,167.) Käytännössä tämä tarkoitti aineiston tulostamista erivärisille papereille, joista lähdettiin etsimään oleelliset asiat, jotka sitten jaoteltiin otsikoiden alle. Kun koko aineisto oli jaoteltu, otsikoille alettiin miettiä yhdistäviä tekijöitä. Kun aineisto oli jaoteltu muutamiin isoihin ryhmiin, oli aika päätellä niiden muodostama tutkimustulos. Induktiivisessa analyysissä tutkija ei määrittele sitä, mikä on tärkeää, vaan tulokset nousevat aineistosta (Hirsjärvi ym 2009, 164). Aineistosta muodostuneet otsikot ja tutkimustulokset ovat kuvattu luvussa 6.

5.5 Sosiaalisen kuntoutuksen palveluselvitys

Sosiaalisen kuntoutuksen palveluselvitys on rakentunut koko kehittämistyön ajan palvelumuotoilun rinnalla. Ensimmäisen palveluiden listaaminen tapahtui ideariihien osallistujia mietittäessä. Toinen merkittävä palveluiden avaus oli työntekijöiden ideariihien tuoman palvelutietouden lisääminen olemassa olevaan palveluiden listaan. Kesän, Kinnusen, Ala-Kauhaluoman, Laihon, Müllerin ja Joutsenen vuonna 2013 Tampereella tekemä sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyö on antanut työlle suuntaviivoja. Sekä asiakkailta että työntekijöiltä nousseiden tulosten pohjalta palveluselvitystä on lähdetty rakentamaan sosiaalisen kuntoutuksen palvelutarjottimen kautta, josta tarkemmin kehittämistyön tuloksissa ja johtopäätöksissä.

6 AINEISTON ANALYYSIN TUTKIMUSTULOKSET

Aineiston analyysin tulokset on jaoteltu työntekijöiden ideariihien ja kehittäjäasiakkaiden yhteistulokintatyöpajojen tuloksiin. Lisäksi luvussa on asiakkaiden kommentit ideariihien koosteista sekä kuvaus heidän kehittämistään palveluista. Lopuksi on lyhyt esittely palvelutarjottimesta, jolla sosiaalisen kuntoutuksen palveluselvitys on päätetty toteuttaa.

6.1 Ideariihien tutkimustulokset

Ideariihien litteroidusta keskusteluaineistosta löytyi paljon yhtäläisyyksiä ja samat teemat toistuvat eri työntekijäryhmillä. Analyysissä lähti nopeasti muodostumaan alaotsikoita, joista hahmottui kolme vahvaa tutkimustulokseksi jalostuvaa ryhmää. Alaotsikot byrokratia vs. matalakynnys, ennaltaehkäisevän työn puuttuminen, yhteistyö, työnjako, asiakkaan hyppyyttäminen, tiedonkulku, puuttumiskeinojen vähyys, palveluiden pirstaleisuus, palveluohjauksen puuttuminen, raha ja päätöksen teko muodostivat tutkimustuloksen: Raahan seutukunnan alueella on paljon palveluita sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa oleville henkilöille, mutta palvelut tarvitsisivat selkiyttämistä, yhteistyötä ja yhteisiä käytänteitä. Alaotsikot motivaatio, kyvyt, osaaminen, luottamus, 18-vuotias, verkostotyö, perhe, parisuhde, yhteisöllisyys, ympäristön tuki ja kasvatus muodostavat tutkimustuloksen: asiakkaan elämäntilanne ja ympäristö vaikuttavat palveluiden toimivuuteen. Alaotsikot arjen tuki, ystävätoiminta, vertaistuki, ryhmät, oikea aikaiset palvelut, tehokas tuki, palveluiden saatavuus, integraatio peruspalveluihin, motivoiminen vs. sanktiot, jalkautuminen, omatyöntekijä, vastuunkantaja, ammatillinen tukihenkilö ja verkostotyö muodostivat tutkimustuloksen: alueelle kaivataan asiakasta lähellä olevia matalan kynnyksen palveluita, joiden painopiste on ennaltaehkäisyssä, peruspalveluissa sekä asiakkaan arjen sujumisessa. Tutkimustulosten lisäksi työntekijöiden kokoamista ideakartoista tehtiin myös yhteenveto (kuva 1), jota hyödynnettiin kehittäjäasiakkaiden kanssa palveluymmärryksen saamiseksi.

Alueella on paljon palveluita sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa oleville henkilöille, mutta palvelut tarvitsisivat selkiyttämistä, yhteistyötä ja yhteisiä käytänteitä.

Kaikissa työntekijäryhmissä nousi esiin sama lopputulos. Raahen seutukunnan alueella on paljon palveluita, mutta niiden saatavuus voi olla byrokratian vuoksi heikkoa. Kolmessa työntekijäryhmässä todettiin, että meiltä puuttuu yhden luukun ja/tai matalankynnyksenpalvelut. Monissa palveluissa on ehtoja, joiden tulee täyttyä palvelun saamiseksi. Esimerkiksi mielenterveystoimistoon täytyy olla lähete, Vihernikkarin kotikuntoutuksen saaminen vaatii mielenterveystoimiston asiakkuuden tai Kuivuri-kurssille pääseminen pitkäaikaistyöttömyyden. Useisiin paikkoihin joutuu jonottamaan ja joihinkin palveluihin pääseminen vie aikaa kuukausia. Useissa palveluissa tunnistettiin myös sellainen ongelma, että asiakkaan on saavuttava työntekijän luo sovittuun tapaamiseen, ja koska palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen, ei ajalle saapumattoman asiakkaan perään kysellä vaan asiakas saattaa unohtua ja asiakkuus jopa katketa.

Sitäki mun mielestä matalan kynnyksen, kui vaikia mtthenki on päästä. Ensin pitää soittaa ajanvaraukseen, selittää sinne ongelmat. Saa lääkäriajan, selittää sille. Sitte menee lähete mtthen. - - Tiiän tämmösiä joilla on paniikkihäiriö, tosi vaikia päästä hoitoon.

Ja sitte vois olla, että esimerkiksi siellä on etsivä nuorisotyöntekijä tehenny hirviän työn, että se on saanu sen mielenterveyspalveluihin. Se saattaa kerran käyä ja sitte menee loput ajat ohi, niin se asiakkuus päättyy sitte siihen.

Palveluiden runsauden rinnalla esiin nousi palvelurakenteen pirstaleisuus, joka nähtiin yhtenä suurimmista epäkohdista. Raahen seutukunnassa palvelupisteet ovat hajautettu eri puolille aluetta. Sannan tarinan kautta työntekijät pohtivat palveluiden saatavuutta Raahen seutukunnan eri kunnissa, esimerkiksi olisiko Sannan helpompi syrjäytyä Paavolassa kuin Raahen keskustassa. Pohdintaa herätti myös se, hallitseeko kukaan kokonaisuutta ja ovatko palvelut järkevästi organisoitu. Esimerkiksi työpajoja alueella on useita, joista todettiin, että toimijat pipertelevät omissa nurkissaan, eivätkä välttämättä tiedä, mitä toiset tekevät. Sannan tilanteessa työntekijät tunnistivat, että palveluiden piiriin pääsemisessä on olemassa sattumanvaraisuus sen suhteen, mistä Sanna lähtee apua hakemaan ja millaisia palveluita hän tulee saamaan. Myös Sannan jaksamisesta nousi huoli, kuinka hän pystyy palveluverkostossa liikkumaan. Lisäksi pirstaleisuus mahdollistaa verkostosta putoamisen. Runsas palveluntarjonta antaa mahdollisuuksia yksilöllisten palveluiden rakentamiseen, mutta usein tarvittaisiin vierellä kulkijaa ja vastuunkantajaa, joka auttaisi asiakasta oikeiden palveluiden löytämisessä, rajaamisessa ja käyttämisessä. Yhden luukun palvelut nähtiin myös niin, että yhdessä palvelussa kannettaisiin kokonaisvastuu asiakkaan tilantees-

ta ja autettaisiin tätä muiden palveluiden käyttämisessä ja asioiden hoitamisessa. Joissakin palveluissa tämä jo toteutuu.

Kun henkilö on kuntouttavassa työtoiminnassa niin, no siellä on Kuntakokeilua, Typpiä, Aikua, sosiaalityötä, mtt puolelta, voi olla muitakin toimijoita, niin se on käytännössä niinku, no kai sana turvapaikka tai se kiintopiste misä henkilö on. Jonka rinnalla ja sisään tulee näitä muita juttuja, koska moni näistä asioista, Typissä käynti puol tuntia – tunti. Millon seuraavan kerran? Sosiaalityössä, siellä kävästään. Samaten on moni muu asia, siellä piipahetaan. Niin henkilöllä pitää olla pitempi aikasta ja jatkuvaa, mihin voi leimautuakki ja sitoutua.

On käyty herättämään kotoa, ja lähtään nyt allekirjoittaan se työsopimus. Ja viety siihen firman eteen ja mä oon vartioinu ulukona autosa, että tullaan sopimuksen kans, eikä luikita mihinkään.

Tarinan Sannalla oli sekä mielenterveys- että päihdeongelma. Viidessä työntekijäryhmässä nostettiin esiin Mielenterveys- ja päihdepalveluiden ongelmallinen työnjako. Osalla asiakkaista akuutti päihdeongelma sulkee pois mielenterveyspalvelut ja osalla hallitseva mielenterveydenongelma pitää yllä päihteiden käyttöä. Asiakas saattaa joutua luukuttamisen kohteeksi. Yleensäkin yhteistyön tekeminen ja maalaisjärkinen työnjako vähentäisi päällekkäistä työntekoa, sillä usein yksi työntekijä voisi hoitaa asiakasta laaja-alaisemmin oman substanssiosaamisen ulkopuolelta toisten työntekijöiden tuella.

Palveluiden väliseen tiedonkulkuun tarvittaisiin myös yhteisiä käytänteitä ja yhteistyötä, jotta palvelut toimisivat saumattomammin. Ideariihissä kävi ilmi, etteivät eri paikoissa työskentelevät työntekijät tiedä, mitä muissa palveluissa voidaan asiakkaille tarjota. Yhdessä työntekijäryhmässä kerrottiin, että he olivat yrittäneet tiedottaa omasta toiminnastaan ja lähettäneet henkilökohtaisia kutsuja päättäjiille, mutta kukaan ei tullut tutustumaan. He pitivät tärkeänä, että asioista päättävillä henkilöillä olisi tietoa jo olemassa olevista palveluista. Ylipäänsä päätöksenteon ja yksittäisiin palveluihin käytettävien rahojen suhteen työntekijöillä oli toiveita ja mielipiteitä. Lähes kaikissa työntekijäryhmissä todettiin, että on olemassa asiakastilanteita, joissa vaitiolovelvollisuus estää tai hidastaa yhteistyötä. Toisaalta asiakkaat saattavat kokea, että jonkun tiedon kertominen voi aiheuttaa kohtuuttomasti haittaa monessa paikassa, esimerkiksi huumeiden käytön myöntäminen ja terveystietoihin siitä merkinnän saaminen. Toisaalta on tilanteita, missä asiakas yrittää hyötyä työntekijöiden vaitiolovelvollisuudesta, he voivat puhua erilaisia asioita eri palveluissa, esimerkiksi hakea lääkkeitä sekä mielenterveystoimistosta että a-klinikalta. Asiakkaat saattavat myös väsyä

jatkuvaan asioiden alusta asti kertomiseen, kun työntekijöillä ei ole eri paikoissa pääsyä samoihin tietoihin.

Sitten Sanna kokee tämmösen ongelman, että se on tosi ahditavaa, että häntä hyppyytetään joka eri ihmisen tykö ja hänen pitää kertoa, kun ne on salassa pidettäviä asioita. Niin hän pitää kertoa kaikki samat asiat jokaiselle taas erikseen ja se on semmonen kanssa näin niin, että se haluaa katkasta sitten jossain, että nyt riitti.

Ideariihissä pohdittiin Sannan tarinan kautta ennalta ehkäisevän työn tärkeyttä. Sannan ongelmat olivat lähteneet kasautumaan yläkoulussa, jossa hän tuli kiusatuksi, eikä kukaan siihen puuttunut. Työntekijät totesivat, että usein palveluiden painopiste on liikaa korjaavassa työssä. Raahan seutukunnassa ei ole juurikaan peruspalveluja nuorille. Koulukuraattorin ja terveydenhoitajien palveluiden osoittautuessa riittämättömäksi, seuraava palvelu on perheneuvola, joka on erityispalvelua. Myös nuorten aikuisten palveluihin ohjaamisessa ollaan peruspalveluissa helposti keinottomia. Alaikäiset nuoret ovat vielä lastensuojelun piirissä, mutta täysi-ikäiseksi tultuaan myös palveluissa on nivelvaihe ja nuorella on itsemääräämisoikeus. Vaikka viranomaiset näkisivätkin nuoren tarvitsevan jotain, häntä ei voida pakottaa palveluihin, elleivät pakkohoidon kriteerit täyty. Työntekijät pitivät alaikäisille nuorille suunnattuja palveluita tärkeänä, koska silloin voidaan vielä vaikuttaa nuoren tulevaisuuteen.

Asiakkaan elämäntilanne ja ympäristö vaikuttavat palveluiden toimivuuteen.

Kaikissa ideariihissä nousi esiin se, että asiakkaan oma motivaatio on avainasemassa, kun mietitään, miten palveluilla voidaan hänen palveluntarpeeseensa vastata. Työntekijät olivat yksimielisiä siinä, ettei hyvilläkään palveluilla voida auttaa ihmistä, joka ei halua ottaa palveluita vastaan ja tulla autetuksi. Työntekijät tunnistivat omasta asiakaskunnastaan Sannan kaltaisten nuorten aikuisten ryhmän, jotka eivät tunnista ongelmiaan, eivätkä koe tarvitsevänsä mitään. Tämä näyttäytyy työntekijöille asiakkaan palveluun sitoutumisen puutteena ja piittaamattomuutena omaa elämää kohtaan. Sannan tilanteessa haasteena nähtiin lyhyessä ajassa pitkälle kehittynyt ongelma-vyyhti, josta kuntoutuminen vaatii paljon työtä. Myös se nähtiin ongelmana, että hän on kokenut viranomaisen kiusanneen häntä, mistä johtuen Sannan voi olla vaikea tulevaisuudessa luottaa viranomaisiin.

Ei tuo hyvälle näytä kyllä. Ja justiin se oma halu on tuossa se minun mielestä se aikamoinen avain. Mutta - - (työntekijän nimi) sen kiteytti siinä sitte aika hyvästi, että onko sillä enää voimia siihen omaan halluunkaan. Niin se on varmaan semmone kysymysmerkki sitte, että mihin päin se lähtee. Sillä omalla halulla pitäs irtaantua pähteistä ja Se-

pi sekakäyttäjistä. Ehkä pitäis pikkuhiljaa ruveta itsenäistyy sieltä kotoakin pois ja sitä kautta lähtii opiskelemaan. Siihenki tarvitaan sitä halua ja voimaa. Kuitenkin on huonot kokemukset siitä koulumaailmasta, kun on kiusattu siellä.

Motivaation, voimavarojen ja sitoutumisen lisäksi työntekijät pohtivat Sannan tarinan perusteella puutteellisilta vaikuttavia arkielämän taitoja, kuten päivärytmiä sekä arjen ja talouden hallintaa. Ratkaisuna nähtiin arjessa tukeminen ja asiakkaan motivoiminen, jotta perusasiat saataisiin kuntoon. Nuorten taloudellisiin vaikeuksiin yhdistettiin pikavippien saamisen helppous ja niistä aiheutuva velkakierre. Työntekijöiden kokemuksen mukaan on olemassa nuoria, jotka eivät avaa postin tuomia kirjekuoria, koska eivät halua kohdata tosiasioita tai eivät hallitse virallisten asioiden hoitamista. Nuoren velkaantuminen voi helposti viedä motivaation opiskeluun ja työntekoon, koska ulosotto vie tuloista osansa.

Sannan tarina nosti lähes kaikissa ryhmissä keskustelun aiheeksi 18-vuotta täyttäneen nuoren aikuisen perheen sekä parisuhteen huomioimisen palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Täysi-ikäisellä on itsemääräämisoikeus, hän saa päättää aloitetaanko verkostotyö ja ketkä hänen verkostoonsa otetaan mukaan. Ero alaikäisen ja täysi-ikäisen nuoren välillä on siis merkittävä. Vanhemmat eivät saa tietoja aikuisesta lapsestaan. Tätä pidettiin ristiriitaisena myös siinä suhteessa, että vanhempien tulot vaikuttavat nuorten aikuisten opintotukeen, mutta vanhemmat eivät saa tietoa, miten hänen lapsensa opinnot etenevät. Tietoisuus täysi-ikäisen lapsen tilanteesta auttaisi vanhempia suhtautumaan ongelmien ilmetessä tilanteen vaatimalla tavalla. Vanhemmat voivat tehdä lapselleen karhunpalveluksen passaamalla, hyssyttelemällä tai pelastamalla hänet ongelmista. Usein nuoren aikuisen ongelmat näkyvät myös vanhemmille ja he voivat olla keinotomia. Työntekijöiden mielestä vanhempia ei saisi unohtaa ja heillä tulisi olla mahdollisuus hakea apua tilanteeseensa nuoren aikuisen omaisena esimerkiksi vertaistukiryhmästä. Sannan parisuhde häntä huomattavasti vanhempaan Sepi Sekakäyttäjään nähtiin pääsääntöisesti ongelmallisena. Se, pitäisikö Sanna yrittää erottaa Sepistä vai tukea heitä yhdessä palveluihin, jakoi mielipiteitä.

Epäkohtahan on se, jos on päihteitä käyttävä puoliso. Että miten sen niinkö, miten tukea siinä tilanteessa. Se on varmaan sellanen iso ongelma. - - Se on laajempi se, niinkö se ongelma, jos ongelmasta puhutaan. Ettei oo pelkästään tää Sanna siinä keskiössä, jos se on jatkuvasti se, toinen puoliso tavoiltaan niinkö päihteitä käyttävä.

Ensimmäisenä minäkin ottaisin kuule sen poikakaverin jotenkin pois. Yrittäisin ylipuhua, että jätä se.

Joo mä sanoisin sen verran tuohon, että harmi, että tähän asti on menty. Kyllä hoitaisi sen Sannan sen poikakaverin kans, koska jos niitä ruvetaan erottaa, niin siinä voi tehdä hallaa siihen paljon.

Sannan tilanteessa raskaaksi tuleminen nähtiin yhtenä ratkaisuna, minkä kautta hän voisi motivoitua palveluiden piiriin ja haluamaan eroon päihteistä.

Sillehän pitäis hommata, eiks siinä ollu ongelmana se vanhempien kans riitelee, sille pitäis hommata oma ryypykämpä. Sitte se sen Sepin kans hässis sen verran tulis raskaaksi, sen raskauen kautta se vois ajautua erilleen päihteistä tai sitten ei. Se ois yks mahdollisuus, realistinen vaihtoehto. - - Niin se on niiku se onnellinen tarina, mikä monesti on osunu kohalle, sittekö se on selevänä väkisellä sen raskauen aikana, niin se ei tykkää enää siitä Sepistä. - - Se siinä kohti tuommosella oikeen hyvällä tuurilla saaki siihen rinnalle paremman ukon ja pelastuu, mutta ei se muuten pelastu, ei halua pelastua.

Yhteisöllisyys ja ympäristöltä saatu tuki nähtiin tärkeänä osana asiakkaan sosiaalista tilannetta. Niillä nähtiin olevan ennaltaehkäisevä vaikutus jo ongelmien muodostumiseen. Eräs työntekijäryhmä muisteli koko kylä kasvattaa -mallia, jossa nuorten poikkeavaan käytökseen kannustettiin kaikkia puuttumaan. Myös perheen ja suvun läsnäolo nähtiin olevan tärkeässä roolissa. Ympäristö voi tuoda myös paineita, joko sulkemalla ihmisen ulkopuolelle tai sitomalla liian tiiviisti osakseen. Esimerkiksi usein päihteitä käyttävien asiakkaiden on vaikea irrottautua päihdeporukoista. Osa on mukana vasten tahtiaan, koska heidät on osallistettu asioihin, esimerkiksi rikoksiin siten, että irtautuminen on vaikeaa. Vaikeisiin ongelmiin ratkaisuna mietittiin paikkakunnan vaihtoa ja puhtaalta pöydältä elämän aloittamista, mutta sekin jakoi mielipiteitä. Toisilla ihmisillä on taipumus joutua tahtomattaan hankaluuksiin, eikä uudelle paikkakunnalle siirtymisestä ole siinä tapauksessa hyötyä.

Kasvatus- ja perhekulttuurin muutos puhutti kahdessa työntekijäryhmässä. Perheiden lapsimäärien pienenemisen ja suvun etäisyyden myötä lasten biologiset verkostot voivat jäädä hyvin suppeiksi. Varhaiskasvatus- ja sivistyspalveluiden asema nähtiin merkittävänä, koska he kohtaavat kaikki lapset. Myös niissä nähtiin viime vuosikymmeninä tapahtuneen muutosta huonompaan suuntaan. Joillakin paikkakunnilla on panostettu opetuksessa uuteen teknologiaan, kun samaan aikaan ammatillisessa koulutuksessa huomataan, ettei nuorilla aikuisilla ole vaadittavia perustaitoja. Lukemisen, laskemisen, elämänhallinnan ja kädentaitojen opettaminen nähtiin teknologiaa tärkeämpänä, koska lapset käyttävät teknologiaa vapaa-ajallakin.

Mutta tuossa korostuu se, että pitäis saada elämäntaito-oppia ihan pienestä pitäen. Että missä se isä ja äiti käy töissä ja se on hyvä asia. - - Töistä seuraa, saa palkkaa, palkasta maksat veroja, veroja maksetaan saat sitä ja että näin. Minusta pitäis aineeksi pistää semmonen yhteiskunta ja työelämätaidot.

Rajojen asettaminen ja vanhemmuus ovat työntekijöiden kokemusten mukaan nykyään valitettavan usein hukassa. Kysytään esimerkiksi, että voiko lapselta ottaa puhelimen pois tai rajoittaa hänen toimintaansa muutoin. Kouluihin kohdistuvien paineiden koettiin kasvaneen. Luokissa pitäisi opettaa vaaditut asiat sekä turvata rauha ja kuri, mutta keinoja on vähän. Myös vanhempien odotukset koulua kohtaan ovat kasvaneet ja vanhemmat saattavat toivoa lapselleen hyvinkin yksilöllistä kohtelua. Yhdessä ryhmässä varhaiskasvatuksen ja koululaitoksen koettiin mahdollistavan alisuoriutumisen ihan pienestä alkaen. Nuorena aikuisena omasta elämästä vastuun kantaminen on haastavaa, jos missään vaiheessa ei ole vaadittu suorittamaan edes pakollisia asioita. Suomessa koettiin olevan valloillaan miellyttämisen kulttuuri. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa pyritään löytämään asiakkaalle kuntouttavan työtoiminnan paikka, jonka hän kokee mielekkääksi. Kansallinen päätöksenteko herätti kritiikkiä. Esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan toimintapäivien vähentäminen neljään päivään viikossa tuntui kohderyhmän kanssa työskentelevistä ihan käsittämättömältä muutokselta. Monelle ylimääräinen vapaa voi aiheuttaa päihteiden käyttöön retkahtamisen riskin. Rakenteisiin ja työllistymiseen liittyvien muutosten tulisi lähteä ihan lainsäädäntötasolta, että asiat saataisiin muuttumaan.

Valtiovallan tulis turvata, kun se työ on meidän perustuslaissakin ja sinne pääsee nykyään, kun on vaan joku paperi ja tutkinto.

Useammassa ryhmässä pohdittiin etuuksien ja palkan suhdetta työnteon kannattavuuteen. Mieli-piteet jakautuivat kahtia. Toisaalta koettiin, että on olemassa kannustinloukku. Etuudet ovat suhteessa palkkaan niin isot, ettei pienipalkkaisen tai osa-aikaisen työn tekeminen ole houkuttelevaa. Esimerkkinä tuotiin esiin myös toimeentulotuessa harkinnanvaraisena pitkäaikaisille asiakkaille myönnettävät hankinnat. Pienipalkkainen ihminen joutuu ostamaan hankinnan itse, kun pitkään toimeentulotuen varassa ollut saa rahat sosiaalitoimistosta. Toisaalta koettiin, että esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan lähteville henkilöille pitäisi antaa enemmän palkkioita, kuin kieltäytyville rangaistuksia. Osa asiakkaista ei välitä, vaikka heidän toimeentulotuen perusosaa alennetaan kieltäytymisien vuoksi 20–40%.

Alueelle kaivataan asiakasta lähellä olevia matalan kynnyksen palveluita, joiden painopiste on ennaltaehkäisyssä, peruspalveluissa sekä asiakkaan arjen sujumisessa.

Viidessä ideariihiryhmässä nousi esiin nuorten tuetun asumisen puuttuminen. Raahen alueelle kaivattaisiin kotiin annettavaa tukea ja valvottua opiskelija-asuntolaa, sillä nykyään myös alaikäiset alueelle opintojen vuoksi asumaan tulevat muuttavat normaaleihin vuokra-asuntoihin. Vapaa-ajalle ohjatun toiminnan lisääminen tukisi arjenhallintaa ja opintojen etenemistä. Kotiin annettavaa tukea on tarjolla tällä hetkellä vain mielenterveystoimiston asiakkaille. Myös päihdekuntoutujilta puuttuu vastaava palvelu. Työntekijäryhmät ideoivat ammatillista tukihenkilöä tai elämän hallinnan personal traineria, joka toimisi vierellä kulkijana, motivoijana, kannustajana, rohkaisijana ja tarvittaessa puolestapuhujana. Joissain tilanteissa voisi toimia tukihenkilönä vapaaehtoistyöntekijä tai asiakkaan omasta verkostosta oleva vahva asiakasta nostava ihminen. Tukihenkilön toiminta tulisi ohjata aito kiinnostus oman asiakkaan tilannetta kohtaan, hän tukisi palveluiden käyttöä ja toteuttaisi asiakkaalle yhden luukun palvelua.

Niin mä ajattelen, että tämmösen Sannan kohalla sen, kun meitä on paljon ja Sanna saa varmaan osittain hyödyntää meitä kaikkia omalla tavallaan. Niin jotta siitä Sanna oikeasti hyötyy, niin se saattaa kulkeminen Sannan kanssa. Et on se joku, joka ottaa sen vastuun. Ja tuota huolehitaan, mun mielestä se on se avainjuttu, jolla me onnistumme. Meillä on verkosto, jossa on paljon tietoa, mut me olla välttämättä osattu sitä sillai käyttää.

Ammatillisen tuen lisäksi tärkeänä nähtiin ystävöiminta ja vertaistuki, joita alueella on jonkin verran tarjolla. Sannan tarina nosti keskustelun nuorille aikuisille tarkoitettujen ryhmien vähyydestä. Raahen Psyyke ry on merkittävä vertaistukiryhmien järjestäjä, mutta työntekijöillä oli käsitys, että nuoret aikuiset kokevat järjestön nimen leimaavaksi. Ryhmätoiminnan kehittäminen nähtiin tärkeäksi, sillä syrjäytyneille vertaistukiryhmät tarjoavat mahdollisuuden osallisuuteen, sitoutumiseen ja ryhmään kuulumiseen. Myös kokemusasiantuntijuutta tulisi hyödyntää vertaistukiryhmissä ja ennaltaehkäisevänä työnä, esimerkiksi oppilaitoksissa. Yhden ryhmän mielestä vertaistukea olisi myös se, että nuorelle asiakkaalle olisi nuori työntekijä.

Minä oon aatellu, että Cuppiin voisi viiä aina semmonen päivä vaikka, että ei ois noloa puhua vaikeuksistaan. Joku erityinen päivä, missä ois vaikka hiusten leikkausta ja sitten jotain muuta hauskaa. - - Ajattele, jos ois tuommonen nuorten paikka ku Cuppi, muodostuis sellaiseksi paikaksi, missä sais joskus tuunausta ja sitte sitä henkistä tuunausta ja tällasta ja saman vertaisilta.

Työntekijöiden ideariihissä puhuttiin myös rakenteellisista palvelumuutoksista, joilla voitaisiin saada isojakin etuja aikaan. Yksi tärkeimmistä oli erityispalveluiden integroiminen peruspalvelui-

hin. Kun tällä hetkellä asiakas lähetetään peruspalvelusta erityispalveluun, voisi jatkossa peruspalvelut pyytää erityispalveluiden osaamista tuekseen. Esimerkiksi koulumaailmassa lapsen perheneuvolaan lähettämisen sijaan, perheneuvolan työntekijää voisi konsultoida tilanteesta, miten koulussa asia voitaisiin ratkaista. Erityisosaamisen hyödyntämisen kautta ongelman ydin voisi löytyä, asiaan saataisiin uusi näkökulma ja asiaa voitaisiin kokeilla hoitaa peruspalveluissa toisella tavalla. Tarvittaessa erityistyöntekijä voisi jalkautua koululle. Myös peruspalveluiden asiakkaiden pariin jalkautumista toivottiin. Usein kotikäynnillä saa realistisen kuvan asiakkaan tilanteesta. Tällä hetkellä jalkautuvaa työtä tehdään vähäisissä määrin eri palveluissa. Näkyvimmin sitä tehdään etsivässä nuorisotyössä, joka ei ole suunnitelmallista asiakastyötä ja perustuu asiakkaan suostumukseen. Ideariidissa nousi esiin tarve jalkautua monialaisena työparina asiakkaan luo, kun hänestä on huoli. Mahdollisuutena nähtiin myös Virta-hankkeessa nuorille aikuisille kehitettävä Toimiva lapsi ja perhe –malli. Neuvonpitojen kautta verkosto saadaan sitoutumaan asiakkaan ympärille.

Siis uskaltaa mennä sinne, missä se asiakas on. Mä oon hokenu sitä kokoajan, että missä se sattuu olemaan. Jos se on kuntouttavassa, mennään sinne. Kuntakokeilutoimisto jalkautuu sinne, mielenterveystoimisto jalkautuu, a-klinikka jalkautuu. Siitä tulee luonteva juttu. Nythän ensimmäisiä kertoja on teillä ollu semmonen tilanne, että terveydenhoitaja jalkautuu ja tai se lääkäri jalkautuu. Mielettömän hyvä juttu, kun ne jalkautuu sinne missä on. Ja yhdessä jutellaan siitä, koska työntekijä on tuttu ja turvallinen sille asiakkaalle, mut tuota niin. Kun se lähtee sinne lääkärin luokse, niin se on taas uuesa tilanteesa. Sitä mä en niiku laittais monia luokkuja, mistä ihminen tulee sisälle tai missä se sattuu olemaan. Kun sää sanoit, että kaks vuotta kestää, että luottamus tulee, niin silloin saattaen hoideaan sinne se ihminen.

Palveluiden asiakaslähtöisyyteen ja -tahtisuuteen tulisi jatkossa kiinnittää huomiota. Oikea aikailla palveluilla voidaan asiakasta tukea tehokkaasti. Palveluissa tulisi huomioida, ettei asioita tapahdu liian montaa kerrallaan, jos asiakkaan voimavarat eivät riitä kaikkeen. Esimerkiksi Sannan tapauksessa työntekijät pohtivat, että onko omaan asuntoon muuttaminen liian suuri askel palveluiden aloituksen rinnalla, kun Sannan elämänhallinta ja voimavarat vaikuttavat vähäisiltä. Työntekijät olivat työssään nähneet nuoria, joilla omaan asuntoon muuttaminen on ollut sysäys päihteiden liikkakäyttöön ja esimerkiksi opiskelun keskeyttämiseen. Toisaalta Sannan tarinassa pohdintaa aiheutti myös se, onko Sanna vielä valmis sitoutumaan ja vastaanottamaan palveluita. Vasta, kun asiakas on valmis, työ voi tuottaa tulosta. Työntekijöiden mielestä alueella tarvittaisiin vaihtoehtoja arjen toiminnaksi henkilöille, jotka eivät aktiivisen päihteidenkäytön vuoksi voi aloittaa kuntouttavaa työtoimintaa. Myös palveluihin sitoutumattomat henkilöt aiheuttivat huolta. Yhdessä työntekijäryhmässä ideoitiin työvoiman palvelukeskuksen kaltaista paikkaa, jossa työvoi-

matoimiston ja Kelan palveluiden sijaan olisi mielenterveys- ja päihdetyön ammattilaisia sosiaalityön työpareina. Ajatuksena palvelussa olisi, että sinne voisi tulla, vaikkei olisi päihdeetön tai työkuntoinen. Sannan tarinan kaltaisissa tilanteissa nähtiin hyvänä, että alkuun saataisiin riittävästi tukea. Etuna nähtiin nopeasti saatavat ajat silloin, kun tilanne on akuutti. Kahdessa ryhmässä keskusteltiin myös päihdekatkaisusta laitoshoidossa, tulisiko asiakkaiden päästä nopeammin katkaisun piiriin, jotta kyseessä olisi katkaisuhuolto.

Mutta siihen että päästään niin pitkälle, että - - jaksaa kiinnostua koulusta ja työstä, siihen on pitkä matka. Jos ikää on tuon verran, vanhemmat on läsnä, asutaan kotona, siinä minusta tuntuu se löytäminen ois hirveen hyvä ja sitte näitten elämäntaitojen opettaminen ja turvallisuuden antaminen.

Kolmessa työntekijäryhmässä keskusteltiin asiakkaan motivoimisen keinoista, sillä sanktiot eivät ole aina paras keino saada ihmisiä toimimaan. Usein tekemättä jättäminen voi olla merkki siitä, ettei ihminen pysty suoriutumaan häneltä vaaditusta tehtävästä. Keskusteluissa nousi esiin rahan tukien, etuuksien ja palkan muodossa. Yhdessä ryhmässä pohdittiin, että voitaisiinko palveluissa ottaa mallia television painon- ja elämänhallinta reality-ohjelmista, joissa ihmiset saavat erityisasiantuntijan valmentamaan ja motivoimaan muutoksessa.

6.2 Yhteistulkintatyöpajojen tutkimustulokset

Yhteistulkintatyöpajojen litteroiduista keskusteluista yhtäläisyyksien löytäminen oli laajojen kokonaisuuksien vuoksi haastavampaa. aineistosta lähti kuitenkin muodostumaan alaotsikoita ja niistä hahmottui neljä tutkimustulosta. Alaotsikot sosiaalinen toimintakyky, omatyöntekijä, arvostus, välittäminen, nähdäksi tuleminen ja huono palvelu muodostivat tutkimustuloksen: Asiakkaan ja työntekijän suhde on palvelun toimivuuden perusta. Alaotsikot tieto palveluista, yhteyden otto, ajan saaminen, palveluohjaus, luukutus ja asiakkaan motivaatio muodostivat tutkimustuloksen: Palveluiden saatavuuteen ja avun piiriin pääsemiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Alaotsikot asiakassuunnitelma, asiakkaan tilanteen tunnistaminen, hyvä palvelu, palvelun toimivuus, oikea aikaiset palvelut, palveluun vaikuttamisen mahdollisuudet ja uuden sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut muodostivat tutkimustuloksen: Palveluiden tarkoituksen mukaisuus ja yksilöllisyys tuottavat asiakkaalle parhaan hyödyn. Alaotsikot asiakaspalaute, muistutus, kehittämisideat, sähköiset palvelut, resurssit ja uuden sosiaalihuoltolain vaatimukset muodostivat tutkimustuloksen: Asiakkaiden tarpeet ja näkökulma ovat avain palveluiden tehokkaaseen kehittämiseen. Lisäksi

yhteistulkintatyöpajoista on koottu omiksi kappaleikseen kehittäjäasiakkaiden kommentit työntekijöiden ideariihistä sekä kolmannen tapaamisen uuden palvelun ideointi.

Asiakkaan ja työntekijän suhde on palvelun toimivuuden perusta

Sosiaalinen toimintakyky on vuorovaikutussuhteiden perusta. Kehittäjäasiakkaat kuvasit sosiaalista toimintakykyä kukin omalla tavallaan. Yhdistämällä heidän näkemyksensä, voisi sosiaalisen toimintakyvyn määrittää kyvyksi puhua, olla kontaktissa ja tulla toimeen toisten ihmisten kanssa. Myös itsetuntemus ja kyky itsensä ja omien tarpeiden ilmaisemiseen koettiin olevan osa sosiaalista toimintakykyä. Tärkeitä seikkoja olivat myös yhteiskunnassa jollain tapaa mukana oleminen ja johonkin ryhmään kuuluminen. Sosiaalinen toimintakyky nähtiin syrjäytymisen vastakohtana.

Voi käydä niinkö toisten ihmisten kanssa juttelemassa, ja että ei jää sinne neljän seinän sisälle, että on sitä sosiaalistakin elämää.

Palveluissa työntekijän ja asiakkaan suhde nähtiin ensiarvoisen tärkeänä. Kehittäjäasiakkaille on pääsääntöisesti nimetty eri palveluissa omatyöntekijä ja se nähtiin hyvänä käytäntönä. Paikat, joissa omatyöntekijää ei ollut nimetty, olivat asiakkaiden mielestä sellaisia, ettei asialla ollut merkitystä. Omatyöntekijän kanssa asioiden koettiin sujuvan, eikä heidän kanssaan tarvitse aina aloittaa alusta. Omatyöntekijään on helppo ottaa tarvittaessa yhteyttä. Yksi kehittäjäasiakkaista näki myös huonoja puolia aina saman työntekijän kanssa toimimisesta. Esimerkkeinä, kun toiseen ihmiseen tutustuu, voi tietyt piirteet alkaa ärsyttämään sekä toista saattaa alkaa pitämään itsestään selvyytenä. Hän näki myös, että tutuksi tuleminen on haaste työntekijän ammatillisuuden ja tietynlaisen välimatkan säilyttämiselle. Jos työntekijä sekoittaa tunteensa asiakassuhteisiin ja on liian kaverillinen, ei auttamissuhde enää toimi. Omatyöntekijäsuhteen tulisi olla sellainen, että asiakkaalla on tilaa tehdä virheitä ja oppia niiden kautta. Omatyöntekijöiden nimeäminen on todennäköisesti vähentänyt työntekijöiden vaihtuvuutta. Jokaisella kehittäjäasiakkaalla työntekijä oli jossain vaiheessa vaihtunut, mutta vaihtuvuus on ollut sen verran vähäistä, ettei se ole haitannut, toki uuden työntekijän kanssa aloittaminen on saatettu kokea jännittäväksi. Yksi kehittäjäasiakkaista kertoi esimerkin lastensuojelun työntekijöiden vaihtuvuudesta. Hän vertasi Raaheta noin kaksi kertaa isompaan kaupunkiin, jossa sosiaalityöntekijä ehti vaihtua vuoden aikana 3–4 kertaa. Raahessa on edelleen sama sosiaalityöntekijä, joka oli jo hänellä nuoruudessa omana työntekijänä.

Asiakkaan ja työntekijän suhteen toimivuus liittyi asiakkaiden määrittelemään hyvään palveluun muun muassa osoitetun kiinnostuksen ja arvostuksen kautta. Työntekijöiden lisäksi hyvään palveluun saattaa vaikuttaa myös muut asiakkaat, esimerkiksi Raahen Psyykellä työntekijöiden ja asiakkaiden porukka on tiivis ja yhteishenki hyvä. Uudet asiakkaat huomataan helposti joukosta, mutta heidät otetaan hyvin vastaan. Yksi kehittäjäasiakas korosti asiakkaan nähdyksi tulemisen tärkeyttä. Hänen mielestään työntekijän substanssiosaamisella suhteessa asiakkaan ongelmiin ei ole niin paljon merkitystä kuin sillä, että asiakas kohdataan, hänestä välitetään ja nähdään hänessä oleva hyvä.

Mulla jäi mieleen se työvoimatoimistossa just se yks työntekijä, jonka asiakkaaksi mää pääsin. Se oli semmonen, että se heti pani hihat heilumaan, että saahaan mulle työpaikka. Tuntu, että joskus kun siellä kävi sellasellaki työvoimatoimiston henkilön puhheilla, joka vaan lakkas kynsiä siinä samalla ja höpisi kaikkia, mee opiskelleen, kaikkia tommosta. Oli aivan hirviä, mutta sitte kun vaihtui. Tää työntekijä se sano heti, että mepä järjestetään sulle työpaikka. - - Se ei tosiaan jääny miettimään, kun ihan oli semmonen asenne, että kyllä mää sulle työpaikan löydän.

Huonoksi palveluksi nimettiin puolestaan tilanne, jossa työntekijä ei keskity asiakkaaseen, ei ota häntä tosissaan, ei ymmärrä häntä tai tunnista hänen tarpeitaan. Vastakohtaisesti myöskään liian kaverillinen työntekijä ei voi antaa hyvää palvelua. Erityisesti pienellä paikkakunnalla tämä voi olla ongelma, kun työntekijät ja asiakkaat voivat olla tuttuja muitakin kautta. Esimerkiksi kotikäynnit voi tuntua kiusallisilta liian tutun työntekijän tekemänä. Kehittäjäasiakkaat kuulivat myös työntekijöille kerrotun Sannan tarinan, joka sai yhden heistä pohtimaan tilannetta, jossa asiakas on joutunut viranomaisen kiusaamisen kohteeksi. Vastaavassa tilanteessa asiakkaan voi olla mahdotonta luottaa viranomaiseen, jolloin tukihenkilötoiminnasta voisi olla merkittävää hyötyä.

Palveluiden saatavuuteen ja avun piiriin pääsemiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota

Palveluiden käyttämisen aloittaminen vaatii tietoa palveluista sekä avun hakemista. Kehittäjäasiakkaat kertovat hakevansa tietoa palveluista Internetistä, jossa sitä on hyvin tarjolla. He ovat saaneet tietoa palveluista myös työntekijöiltä ja kavereilta. Yksi kehittäjäasiakkaista kertoi, että työntekijä oli tarjonnut hänelle erilaisia palveluita, esimerkiksi kotikuntoutusta, josta hän oli kieltäytynyt. Kehittäjäasiakkaan mielestä oli positiivista, että hänelle tarjottiin mahdollisuutta. Kehittäjäasiakkaiden mielestä palveluita ei mainosteta, vaan tietoa pitää nimen omaa hakea. Esimerkiksi etuuksien saamiseksi täytyy itse olla selvillä, mihin on oikeutettu. Yksi kehittäjäasiakas miettiikin, toteutuuko esimerkiksi päihdeasiakkaan oikeudet, jos hän itse ei ole kykenevä huolehtimaan niistä. Esimerkiksi Kelan palvelujen kuvaukset nimettiin vaikeatajuisiksi, mikä hankaloittaa tiedon

hakua. Kaksi kehittäjäasiakasta sanoivatkin, että tulisi olla palvelu, missä kerrottaisiin kaikki, mihin asiakkaalla on oikeus.

Eihän Kela niitä millään tavalla mainosta, että mihin on oikeuksia. Ett eihän niillä, en mää tiä tänä päivänäkään saanko mä kaikkia, mihin mut on oikeutettu. - - Mutta en mää nyt sitte tiä jaksanko mä ottaa selvääkään. Ei niistä kyllä tiedoteta mitenkään, pitää itte ottaa selvää. - - Ne pitää ite tietää tai olla sellanen ihminen, joka oikeesti haluaa sua auttaa. Sitte ja sillee, että tietää niistä asioista, niin se voi viiä sua avun piiriin.

Palveluihin yhteyden ottaminen ei aina ole helppoa. Kehittäjäasiakkaat kokivat Kelalle ja sosiaalitoimistoon soittamisen vaikeaksi. Kelan valtakunnallinen puhelinpalvelu heikentää asiakkaiden mielestä palvelun henkilökohtaisuutta ja palveluun läpipääseminen vie aikaa. Sosiaalitoimiston työntekijöiden tavoitettavuus jakoi mielipiteitä. Kahden asiakkaan mielestä työntekijöiden soittoajat eivät pitäneet tai ne olivat ruuhkautuneet, kun taas kolmas kertoi taas tavoittavansa työntekijät soittoajalla hyvin. Neljäs asiakas on työvoimanpalvelukeskuksen asiakkuudessa, joten hän osasi kertoa näkemyksensä vain heidän tavoitettavuudestaan. Työvoimanpalvelukeskuksen, mielenterveystoimiston ja a-klinikan omatyöntekijät oli pääsääntöisesti helppo tavoittaa. Kehittäjäasiakkaat kertoivat parhaaksi tavaksi jättää soittopyyntö tekstiviestillä ja työntekijöiden vastaavan niihin hyvin. Vaikea tavoitettavuus näyttäytyy asiakkaille helposti välinpitämättömyytenä, eikä työntekijä anna itsestään hyvää kuvaa. Jos kiireen vuoksi ei ehdi vastaamaan soittopyyntöön parin päivän sisällä, olisi hyvä lähettää asiakkaalle edes viesti, että on saanut soittopyyntönsä ja mahdollisesti tiedon, että milloin ehtii soittamaan.

(Yhteyden otto, onko työntekijöitä helppo tavoittaa?) Ei kyllä, ja jos niillä on joku kello aika, että soitat sillon, niin ei sekkään sitte pidä. Ett sä niiku ootat eka johonki tiettyyn päivään, että sä tietynä päivänä soitat siihen aikaan ja sit se ei vastaakaan sulle siihen puhelimeen. Sit sä jätät vastaajaan viestin, se ei soita sulle takaisin. Sitte sää soitat takasin. Kyllä se vähä rupeaa tuntumaan, että ei helkkari. Että mitä mää nyt tommoselle soittelen, ettäkö semmosta aika välinpitämättömältä.

Ajan saaminen koettiin helpommaksi kuin yhteydenotto. Kehittäjäasiakkaat kokivat saaneensa ajat kohtalaisen hyvin. Ainoastaan lääkäriaikoja joutuu jonottamaan kauemmin. Esimerkiksi terveyskeskuslääkärille kiireetöntä aikaa varatessa, asiakkaan tiedot otetaan jonoon odottamaan seuraavien kuukausien aikojen jakamista ja aika tulee viikkojen päästä postissa. Yksi mielenterveystoimistossa asiakkuudessa oleva kehittäjäasiakas arveli, että mielenterveystoimiston lääkärille pääsee parissa viikossa. Toinen kehittäjä asiakas kertoi kokemuksestaan, kuinka hankkiuduttuaan uudelleen mielenterveystoimiston asiakkuuteen, ei ollut saanut lainkaan aikaa lääkärille.

Kehittäjäasiakkaat nimesivät huonoksi palveluksi kiireisen ja saatavuudeltaan heikon palvelun. Esimerkiksi syrjäkylien palveluita on supistettu ja asiointi vaatii oman auton tai taksin käyttöä. Myös palveluiden irrallisuus, yhteistyön vähyys ja luukulta toiselle hyppyttäminen heikentää palveluiden laatua. Eräs kehittäjäasiakas kertoi esimerkin lääkärin lausunnon hankkimisesta Kelalle vammaistuen jatkohakemusta varten. Hänet oli ohjattu ensin hakeutumaan a-klinikalle lääkärin vastaanotolle, josta hänelle sanottiin, että hänen täytyy käydä mielenterveystoimiston lääkärillä. Asiakas aloitti asiakkuuden mielenterveystoimistoon, jossa hän tapasi hoitajaa useamman kerran päästäkseen jonoon lääkärille. Koska aikaa ei alkanut kuulua, asiakas hakeutui myös terveyskeskukseen lääkäriaikaa jonottamaan. Loppujen lopuksi kuukausien päästä a-klinikan lääkäri kirjoitti tarvittavan lausunnon. Asiakas koki keskeneräisen asian vieneen häneltä voimia ja hänen oli tehnyt mieli luovuttaa koko asian suhteen.

Kehittäjäasiakkaat kokevat saaneensa tarvitsemansa palvelut. Eräällä asiakkaalla on mielenterveystoimiston asiakkuus loppumassa, mutta sitä ei vielä kokonaan katkaista, että hänellä on niin halutessaan mahdollisuus palata asiakkaaksi ilman lähetettä. Kuntoutumisen myötä palvelut saatavat tuntua turhilta. Toinen asiakas kertoi saaneensa alaikäisenä lastensuojelun palveluita tahottomaan, mutta jälkeenpäin ajateltuna hän näki palvelun olleen hyväksi. Kehittäjäasiakkaat ovat pääsääntöisesti hakeneet apua oikeasta paikasta. Heitä on ohjattu eteenpäin, jos paikka on ollut väärä tai on huomattu muitakin palveluntarpeita. Kehittäjäasiakkaat kertoivat myös esimerkkejä, joissa he olivat ikään kuin oman onnensa nojassa. Yksi kehittäjäasiakkaista on jäänyt vaille tarvitsemaansa kiireistä hoitoa, vaikka hänellä on ollut tarvittava lähete. Toinen kertoo vaatineensa omatyöntekijän lomien ajaksi yhteyshenkilön, johon hän voi ottaa yhteyttä tarpeen vaatiessa. Kontaktihenkilöä ei todennäköisesti olisi järjestetty, jos asiakas ei olisi itse sitä vaatinut.

Myös kehittäjäasiakkaiden mielestä asiakaan oma halu on avainasemassa palveluiden toimivuudessa. Alussa palveluihin lähteminen voi olla vaikeaa, siksi olisikin hyvä, etteivät työntekijät olisi heti syyllistämässä, jos asiakas ei saavu sovitusti tapaamiseen, vaan kärsivällisesti antaisi uusia aikoja. On hyvä, että työntekijä soittaa asiakkaalle, jos hän ei saavu sovittuun tapaamiseen. Kehittäjäasiakkaat olivat työntekijöiden jalkautumisen kannalla joissakin tilanteissa, esimerkiksi kotiin eristäytynyt nuori aikuinen, jota omat vanhemmat eivät saa lähtemään palveluiden piiriin. Mutta kuitenkin kaksi kehittäjäasiakasta totesi, ettei ketään voi väkisin auttaa ja liika holhoaminen ei ole oikein. Yksi heistä puolestaan pohti Sannan tarinan kuultuaan puuttumiskeinojen vähyyttä nuoren aikuisen kohdalla ja mietti Sannan raskaaksi tulemistä palveluihin pääsemisen keinona.

Sittenhän siinä voi käydä, jos se tulee raskaaksi, niin siinä vaiheessa lastensuojelu puuttuu asiaan ja ruvetaan tekkeen avohoidon toimenpiteitä. - - Jotenki taas tuota, ei tarttis niin pitkälle päästä, että pääsis niinku tuota hoitoon tai tuota viranomaisten tuota niinku käsiteltäväksi.

Palveluiden tarkoituksen mukaisuus ja yksilöllisyys tuottavat asiakkaalle parhaan hyödyn

Erilaiset asiakassuunnitelmat yksilöllistävät palveluita ja auttavat huomaamaan palvelun tarkoituksen. Kehittäjäasiakkaiden kokemuksen mukaan asiakassuunnitelman laatimisen käytännöt vaihtelevat suuresti. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa suunnitelmallisuus korostuu lääkärikäynneillä ja osastohoidossa, muutoin mielenterveystoimistossa keskitytään voinnin seurantaan ja suunnittelu liittyy lähinnä käyntimäärien päättämiseen. Sosiaalityössä lastensuojelu nähtiin suunnitelmallisempänä kuin aikuissosiaalityö. Usein asiakkailla on tiedossa tavoite, miksi he käyvät sosiaalitoimessa, he tekevät oman osuutensa ja sosiaalityössä pyritään auttamaan. Työn suunnitelmallisuus kärsii, jos tapaaminen on kiireinen, eikä oikein ole aikaa istua alas ja vaan hypitään asiasta toiseen. Silloin voi helposti jäädä epäselväksi, mitä on sovittu. Asiakkaaseen keskittyminen ja asioista sopiminen vie tilannetta varmemmin eteenpäin. On tärkeää, että suunnitelmat on laadittu asiakkaan voinnin mukaan. Liian suuret suunnitelmat epäonnistuvat helposti. Esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan aloitus viitenä päivänä viikossa, voi olla liian suuri muutos asiakkaalle. Siksi kuntouttavaa työtoimintaa suunniteltaessa, usein aloitetaan parista päivästä viikossa pikkuhiljaa päiviä lisäämällä. Muita kehittäjäasiakkaiden esiin nostamia suunnitelmia olivat TE-toimistossa laadittu suunnitelma työttömyysetuuksien karenssien purkamiseksi ja velkaneuvonnassa laadittu velkajärjestely.

Hyvää palvelua määrittäessä, kehittäjäasiakkaat nostivat esiin asiakkaan kohtaamisen, tarpeiden ymmärtämisen sekä hänen tilanteensa ja onnistumisiensa näkemisen. Heidän mielestään on tärkeää, ettei asiakasta nähdä vain diagnoosina tai paperiläjänä, vaan hän saa henkilökohtaista palvelua. Työntekijöiltä tulisi löytyä oikea asenne, iloisuus ja auttamisen halu. Työssä tärkeää on työhön tarttuminen, sopivien keinojen löytäminen ja oikea aikainen apu. Yksi kehittäjäasiakas kuvaa omatyöntekijää henkilönä, jolta saa avun tilanteessa kuin tilanteessa, esimerkiksi työntekijä on myöntänyt harkinnanvaraista toimeentulotukea ruokaan, kun asiakkaan talous on ollut tiukoilla.

Mun niikö työntekijä se on aivan paras, että se kyllä auttaa tilanteesa ku tilanteesa. Että tietää, että sille voi soittaa tai laittaa vaan tekstiviestin, että soitatko. - - Tosiaan kun taloudellinen rahatilanne välillä ollu niin huono, että ei oo tosiaan ollu niiku rahaa ruokaan niin sitte ollaan ihan niikö harkinnanvarrasesti voitu myöntää joku maksusittoumus kauppaan.

Kehittäjäasiakkaat kertoivat palvelujen toimivuuden rakentuvan pienistä käytännön asioista, alkaen parkkipaikkojen riittävydestä, vuoronumeroista jonottamista vaativissa paikoissa sekä ilmoitautumisluukkujen suojaisuudesta tai lasikopeista. Myös vastaanottoaikojen aikataulussa pysymisellä on iso merkitys mielekästä asiointia ajatellen. Tutussa palvelussa tapaamisen tarkoitus on yleensä asiakkaille selvä ja se helpottaa palveluun menemistä. Esimerkiksi mielenterveystoimistossa lääkärille mennessä on selvää, että käynnillä tarkistetaan vointi ja lääkitys. Varattu aika on pitkä, että on aikaa tehdä työ perusteellisesti ja keskustella, lisäksi käynnille voi ottaa mukaan vaikka lähiomaisen. Omatyöntekijöiden vastaanotoilla on omat rutiininsa, jotka kehittäjäasiakkaat näkivät hyvänä. Esimerkiksi yksi kehittäjäasiakas kertoi a-klinikalla tapaamisen alkavan kahvin keittämisellä, jonka jälkeen jutellaan. Hänestä on tärkeää, ettei päihdekuntoutusta yritetä tehdä minkään virallisen kaavion mukaan, vaan mennään päivä kerrallaan. Eräs kehittäjäasiakas kertoi myös negatiivisesta kokemuksestaan, jossa tapaamisen tarkoitus selvisi vasta palaverissa. Tällainen kohtelu oli tuntunut ala-arvoiselta, sillä asiakkaan mielestä myös negatiiviset ja vaikeat asiat tulisi kertoa etukäteen.

Kehittäjäasiakkaiden kertoman mukaan osassa palveluista saa itse vaikuttaa siihen, kuinka usein tapaamiset ovat. Kehittäjäasiakkaiden mielestä hyvä käytäntö on sopia seuraava aika aina tapaamisen lopussa. Jos aika muuttuu, siitä ilmoitettaessa sovitaan uusi aika. Joskus muutokset ilmoitetaan vasta samana aamuna, joka on turhauttavaa, etenkin jos päivä on vaatinut erityisjärjestelyjä. Jos käytettävässä palvelussa on tapahtunut muutoksia, asiakkaita on tiedotettu hyvin. Eräs kehittäjäasiakas nosti esiin negatiivisen kokemuksen verkostopalaverissa tapahtuvasta seuraavan ajan sopimisesta. Työntekijät selaavat kalentereitaan ja kyselevät toisiltaan, että mikä aika kellekin sopii. Asiakas saatetaan sivuuttaa täysin, eikä häneltä edes kysytä, sopiiko valittu aika hänelle. Toisaalta on hyvä, että aika sovitaan tapaamisessa, jottei verkostopalaverin järjestäminen vain jää. Kaikki kehittäjäasiakkaat kokivat hyötyneensä saamistaan palveluista. Yksi heistä kuvasi palveluiden merkitystä sillä, ettei hän olisi tässä kunnossa ilman vuosia jatkuneita käyntejä eri palveluissa. Päihteitä käyttäneet kehittäjäasiakkaat pitivät avainasemassa omaa motivaatiota, jota ilman hyvätään palvelut eivät tehoa. Myös vertaistuen tarkeys korostui, esimerkiksi Virta II -hankkeen, a-klinikan ja Raahen Psykyke ry:n yhteistyössä kaksoisdiagnoosiasiakkaille järjestämä

Kuivuri-kurssin idea koettiin toimivaksi. Kurssi sisälsi monipuolista tekemistä ja luennoitsijoita, mutta parasta kuitenkin oli, että samassa elämäntilanteessa olevat ymmärtävät toisiaan.

Porukalla tietää, että on kaikilla vähä heikkoja aamuja välillä. On sitte parempia aamuja. On ihan hyvä porukalla olla siinä.

Sannan tarinan kuultuaan kehittäjäasiakkaat pohtivat palveluiden oikea-aikaisuutta, esimerkiksi sitä kuka Sannan löytäisi ja miten hänet saataisiin palveluiden piiriin. Etsivä nuorisotyö nähtiin merkittävässä roolissa, kun heidän tehtävänään on etsiä muun muassa koulupudokkaita ja auttaa heitä palveluiden piiriin. Koska Sanna on nuori, asiakkaat näkivät tärkeänä, että hänet saataisiin kiinni työelämään ja yhteiskuntaan. Alussa palveluiden tulisi olla riittävän matalan kynnyksen palveluja, jotta Sanna lähtisi kuntoutumaan päihdemaailmasta. Esimerkiksi nuorten klubista Sanna voisi löytää ystäviä, jotka eivät käytä päihteitä kuten Sepi. Tosin kehittäjäasiakkailla oli huoli, että Sannan paniikkihäiriö estäisi alkuun ryhmissä käymisen ja painostaminen ryhmään, voisi aiheuttaa sulkeutumista ja pahentaa päihteiden käyttöä. Kehittäjäasiakkaiden mielestä oli kuitenkin tärkeää, että asiakaan kuntoutumisen polku etenee, eikä Sanna jää vuosikausiksi työpajalle vain olemaan.

Kehittäjäasiakkaat pohtivat Raahen seutukunnassa tarjottavia palveluita suhteessa uuden sosiaalihuoltolain sosiaalisen kuntoutuksen pykälään. Kolme heistä koki vertailun vaikeaksi, sillä heillä oli kokemusta vain käyttämistään palveluista. Yksi heistä koki, että suurinta osaa sosiaalisen kuntoutuksen palveluista tuotetaan jo, vaikka hänellä itsellä oli kokemus ainoastaan arkipäivän toiminnoista suoriutumisen ja elämänhallinnan tukemisen palveluista, jota hän kokee saaneensa sairaalassa ollessaan. Sairaalan ulkopuolella hänellä ei ole ollut palveluntarvetta, sillä sairaalan sosiaalityöntekijä on auttanut esimerkiksi eläkeasioissa ja elämä sujuu kotona ongelmitta. Asiakas pohtikin, että voiko asiakkaat jäädä ilman sosiaalisen kuntoutuksen palveluita, jos he ovat jo eläkkeellä, eivätkä käytä sosiaali- tai työvoimatoimiston palveluita.

Että oisi vaan niiku tällai kotona ja eläkkeen varassa ellää nii, ettei oo työkkärin asiakkuutta ja ei toimeentulotukiakaan hae. Niin sitten tuota. Kelan palveluita vähän käyttää. Tästähän voi jäädä niiku paitsi tästä. Toisaalta tietenki sitte aattelee, jos on sillai niiku kunnossa elämä muuten, niin ei kai sitä tartekaan tämmöstä. Kaikkien ei tarvis niinkö tämmöstä varmaan käyäkään läpi. - - Tietenki nää on ensisijaisesti semmosille, joilla on jotaki niiku tarvetta johonki sosiaali appuun.

Kaksi kehittäjäasiakasta piti sosiaali- ja työvoimatoimistoja tärkeässä roolissa sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden tuottamisessa. Yksi kehittäjäasiakas pohti erityisesti sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittämistä sekä valmennusta arkipäivän toiminnoissa, että kuka näitä palveluita tekee ja miten.

Asiakkaiden tarpeet ja näkökulma ovat avain palveluiden tehokkaaseen kehittämiseen

Sosiaali- ja terveystaloudissa pyydetään asiakaspalautetta säännöllisin väliajoin palveluiden kehittämiseksi. Asiakaspalautteen antaminen jakoi kehittäjäasiakkaat täysin. Yksi on antanut palautetta pyydettyä hoitolaitoksessa. Palautelomakkeen kysymykset olivat tuntuneet liian laajoilta, jotta niihin olisi ollut helppo vastata, ja että kaikki oleellinen olisi tullut kirjoitettua. Toinen asiakas oli antanut palautetta sairaalassa osastolla ollessaan. Hän oli kirjoittanut koko osastolla olo ajan kehittämisideoita muistiin ja palautti ne henkilökunnalle. Kolmas asiakas on antanut palautetta pyydettyä työvoimanpalvelukeskukselle. Hän on myös huomannut palautelaatikon mielenterveystoimistossa, muttei ole jättänyt sinne palautetta. Neljäs asiakas jättää vastaamatta asiakaspalautteeseen, koska niihin keskittyminen on haastavaa.

Myös palveluissa tapahtuvat epäkohdat ovat ohjaamassa muutosta. Kukaan kehittäjäasiakkaista ei ole tehnyt muistutusta saamastaan palvelusta, vaikka kahdella on ollut tilanteita, jossa niin olisi voinut toimia. Kaksi päihteitä käyttänyttä kehittäjäasiakasta kertoi ajasta, jolloin olivat käyttäneet päihteitä. Toinen heistä kuvaa olleensa kymmenen vuotta sekaisin niin, että on pitkiä aikoja, joista hän ei muista mitään. Hän kertoo kytkeneensä huonot kokemukset pois mielestään. Raittiuden aikana hän on ollut tyytyväinen saamaansa palveluun. Toinen asiakas kertoo, ettei huonossa kunnossa ollessaan ole osannut vaatia palvelua ja on syyttänyt itseään saamastaan huonosta kohtelusta. Eikä ole jälkeenkään tehnyt asiasta muistutusta, sillä pelkää sen vain katkeroittavan enemmän. Raittiuden aikana tapahtunut huono kohtelu tuntui enemmän ja asiakas oli huomauttanut työntekijöille saamastaan kohtelusta. Työntekijä ei ollut myöntänyt toimineensa väärin, mutta muutti toimintaansa.

Puuttuvista palveluista kysyttäessä kehittäjäasiakkailta nousi muutamia ideoita, joille he näkisivät olevan kysyntää. Ensimmäinen niistä oli päihteiden käyttäjille tarkoitettu työpaja, jossa voisi aloittaa jo päihdekuntoutumisen alkuvaiheessa. Siellä olisi tarjolla vertaistukea ja toimintaa voisi olla ohjaamassa kokemusasiakkaat. Toinen vaihtoehto olisi päihdekuntoutujille tarkoitettu liikunnallinen ryhmä, joka voisi kokoontua pari kertaa viikossa esimerkiksi aamulenkien tekemistä varten. Kolmantena esiin noussut tarve oli ilta-aikaan avoinna oleva paikka, jossa voisi käydä kahvilla tai

kokoontua viettämään aikaa. Myös ihmisläheistä matalankynnyksen toimintaa toivottiin. Eräs kehittäjäasiakas kertoi esimerkistä, jossa kirjasto oli kirjojen kotiin kuljetuksen yhteydessä varannut aikaa myös asiakkaan kanssa keskustelemiseen. Tällaisessa palvelussa ei tarvitse olla asiakkaana esimerkiksi sosiaalitoimessa, eikä kirjaston palvelun käyttäminen ole samalla tavalla leimaavaa.

Sähköisistä palvelumuodoista käytetyin oli kanta.fi ja e-reseptit, joka sai kiitosta helppoudestaan; reseptit on aina saatavilla, kun menee mihin tahansa apteekkiin. Kehittäjäasiakkaista kaksi oli käyttänyt myös nettirassia, jossa he olivat esimerkiksi jättäneet reseptien uusintapyyntöjä, tarkistaneet ja peruneet lääkäriaikoja, varanneet aikoja laboratoriokokeisiin, katsoneet verikokeiden tuloksia sekä kirjanneet omia mittaustuloksiaan. Sähköisen toimeentulotukihakemuksen palauttamista asiakkaat eivät olleet vielä kokeilleet. Myös nettirassi koettiin hyväksi palveluksi, joka oli yllättänyt helppoudellaan. Kelan sähköistä asiointia oli käyttänyt kolme kehittäjäasiakasta. Yksi heistä oli huomannut matkakorvausten sähköisessä hakemuksessa puutteen, joka aiheuttaa aina lisäselvityspyynnön ja siksi hän harkitsi siirtymistä takaisin paperiseen hakemukseen.

Noista sähköistä palveluista tuli vielä Kela mieleen, mutta Kelalla ei oo onnistunu. Kun mää oon näitä matkakorvaushakemuksia hakenu Kelalta, niin siellä on jotenki sillai se sähkönen versio, sillai pölijä, kun siinä ei pysty selittämään miksi on. Kun mun pittää aina selittää, miksi mä - - (toisella paikkakunnalla) käyn vaikka - - (oma paikkakunta) on lähempänä. Mä ennen tekkiin sillä konneella täytin sen lomakkeen niiku, tuota siinä oli se tila, että siihen sai selittää, että miksi käy. Mutta täsä uudessa sähkösessä hakukaavakkeessa ei oo semmosta sammaa ja sieltä heti tuli sitte kysely, että miksi käyt - - (toisella paikkakunnalla). Mää aattelin, että mää palleen takas siihen paperi versioon, että en mää nyt jaksa joka kuukausi ruveta selevittään.

No nyt mää opettelin ihan vasta käyttään sitä nettirassia ja mä olin niin positiivisesti yllätty, että mää siis heti facebookissa, piti kavereille heti sitä kehua. - - heleppo sieltä tarkistaa omat lääkäriajat ja kaikki niinkö nämä verikokkeitten tulokset, ja että sieltä pystyy justiisa perumaanki aikoja, jos tarvii. - - Reseptiasiatki pysty sieltä laittaa. Siis mä olin tosi positiivisesti yllätty.

Kehittäjäasiakkaat suhtautuivat sähköisten palveluiden lisäämiseen varauksella. Internet koettiin koukuttavana ja etenkin nuorten ajateltiin olevan netissä liikaakin. Toisaalta videopuhelut ja sähköinen reaaliaikainen viestintä nähtiin myös mahdollisuutena tilanteissa, joissa ei ole muuta vaihtoehtoa. Paniikkihäiriöisen nuoren voi olla helpompaa aloittaa palveluiden käyttäminen kotona. Toisaalta videopuhelulla voi säästää aikaa, jos esimerkiksi asiakkaan luo on pitkä matka. Asiakkaat pelkäsivät, että vähäinenkin sosiaalinen kanssakäyminen loppuu, jos siirrytään liikaa virtuaa-

liseen maailmaan. Sähköisten palveluiden käyttämisestä nousi esiin myös sellainen epäkohta, ettei kaikilla asiakkailla ole palveluihin vaadittavia välineitä tunnistautumiseen. Nykypäivänä verkkopankkitunnuksia pidetään itsestään selvyytenä, mutta esimerkiksi peliriippuvainen ei itseään suojellakseen voi niitä hankkia.

Uusi sosiaalihuoltolaki ja sosiaalisen kuntoutuksen pykälä herätti monenlaisia ajatuksia. Lakia pidettiin pääsääntöisesti hyvänä. Sen koettiin osoittavan, että nuorten ja syrjäytyneiden tilanne otetaan Suomessa tosissaan ja heille pyritään järjestämään tasa-arvoiset mahdollisuudet palveluihin. Yksi kehittäjäasiakas pohti, että riittääkö esimerkiksi sosiaalitoimistossa työntekijöiden pätevyys ja ammattitaito toteuttamaan asiakaslähtöistä sosiaalista kuntoutusta, kun asiakkaiden ongelmat voivat olla hyvinkin moninaisia. Oleellisena nähtiin laaja-alainen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen arvioiminen, jotta palveluita tarvitsevat saisivat oikean avun, eikä väliin putoamisia tapahtuisi. Muita oleellisia esiin nousseita seikkoja olivat yhden luukun palvelut ja saman työntekijän kanssa palveluissa jatkaminen. Sosiaalisen kuntoutuksen todettiin rakentuvan pienistä erillisistä palveluista, jotka muodostavat palvelukokonaisuuden, joka toimiessaan on hyvä ja vie asiakasta eteenpäin. Mutta toisaalta laissa on kehittäjäasiakkaiden mielestä niin paljon asiaa, että miten lakiin kyetään vastaamaan. Sosiaalisen kuntoutuksen pykälää pidettiin jopa asiakasta holhoavana.

Ehkä mua ittiä nytte, oon pyrkimässä pois, niin mulle tulee sitte kauhia, että tää on semmonen kauhian holhoava. - - Mut siis hyvä juttu kuiteski. - - Mä oon jotenki tosi allerginen tämmöselle, eikö mä oon ollu siinä niin ja mä pyrin tällä hetkellä pois näistä. Mut voi olla niin eri tilanteessa olevia ihmisiä, se voi olla tosi suuri apu jollekki.

Sosiaalihuoltolain perusteella asiakkaat eivät lähtisi karsimaan alueen palveluita, koska kaikilla palveluilla nähtiin olevan jokin tarkoitus. Olemassa olevissa palveluissa voitaisiin panostaa työntekijöiden asenteeseen ja osaamiseen, jotta he osaisivat nähdä ja ymmärtää asiakkaiden erilaiset ongelmat sekä olisivat aidosti kiinnostuneita työstään ja asiakkaistaan. Kehittäjäasiakkaiden mielestä rakenteelliset muutokset lähtevät päätöksen teosta, esimerkiksi tiettyihin palveluihin panostaminen vaatii rahaa. Asiakkaiden mielestä rahan käyttöä tulisi priorisoida, sillä välillä sitä käytetään turhaan korjaavaan työhön ja erityispalveluihin, kun ennaltaehkäisyllä tai peruspalveluilla olisi voitu säästää rahaa. Yksi kehittäjäasiakas oli huolissaan Suomessa vallitsevasta suuntauksesta, kun yrityksiä myydään ulkomaille ja työpaikat karkaavat niiden mukana. Valtiovallan päätöksen teko herätti kritiikkiä, että pienituloiset on unohdettu kokonaan ja Suomalaisten hyvinvointi heikkenee, kun samaan aikaan valtio maksaa muille maille elvytystukia.

6.3 Asiakkaiden kommentit työntekijöiden ideariihien tuloksista

Kaksi kehittäjäasiakasta yllättyi olemassa olevien palveluiden määrästä nähtyään henkilökunnan ideariihistä kootun ideakartan. Myös muut kaksi totesivat, että alueella on monia palveluita. Toisaalta pidettiin hyvänä, että erilaisia palveluita on tarjolla, mutta toisaalta mietittiin sitä, että minne asiakas ensimmäisenä lähtee ja kuka ottaa hänestä vastuun. Yksi kehittäjäasiakas pohti, onko hän saanut itselleen sopivat palvelut, vai olisiko hän hyötynyt jostain muusta palvelusta enemmän.

Työntekijöiden suunnittelemista tulevaisuuden palveluista positiivista palautetta keräsi nuorten kuivuri, monipuolinen työpaja ja elämän hallinnan personal trainer, jonka ajateltiin tekevän kuntoutusta sekä olevan tukihenkilöä ammatillisempi vinkin ja tuen antaja. Tässäkin yhteydessä kehittäjäasiakkaat totesivat, että usein riittää, että asiakkaalla on yksi ihminen, joka näkee hänet ja hänen palveluntarpeensa. Yhden luukun palveluiden todettiin nousevan joka paikassa esiin. Jalkautuvista palveluista yksi kehittäjäasiakas totesi, että työntekijät tarvitsevat sellaisessa työssä erityistä tukea ja tarpeeksi työaikaa, mutta jalkautuva työ on tärkeää. Esimerkki tapauksen Sanan kohdalla kotikäynti olisi voinut avata työntekijöiden silmät koko perheen tilanteesta, sillä kehittäjäasiakas arveli koko perheen olevan ”sairaustilassa”. Myös koulutukseen liittyvät tulevaisuuden palvelut puhuttivat kahta kehittäjäasiakasta, joilla oli omakohtaista kokemusta erityisoppilaitoksen puuttumisesta Raahessa. Toinen oli käynyt peruskoulua mukautetusti, jonka jälkeen ammattikoulun suorittaminen oli haastavaa. Toinen kaipasi lisää mahdollisuuksia ammatin hankkimiseksi Raahessa. Ouluun erityisoppilaitokseen on pitkä matka kulkea päivittäin, ja siksi asiakas piti osatutkintojen mahdollisuutta hyvänä ratkaisuna tilanteeseensa.

Työntekijöiden nimeämät epäkohdat jakoivat kehittäjäasiakkaiden mielipiteitä puolesta ja vastaan. Asiakkaan luukuttamisesta kehittäjäasiakkailla oli mielenterveys- ja päihdepalveluiden lisäksi kokemus siitä, kun työvoiman palvelukeskus on lopettanut toimeentulotuen käsittelyn. Ennen asiakkaat saivat sekä työllisyyteen että toimeentuloon liittyvät palvelut työvoiman palvelukeskukselta, kun nykyään hän joutuu erikseen käymään sosiaalitoimessa. Puuttumiskeinojen vähyys aiheutti kielteistä suhtautumista, sillä asiakkaat kokivat sen holhoamiseksi, eivätkä he nähneet asiaa yhtään hyvänä, että aikuisen ihmisen asioihin puututaan turhan kovalla kädellä. Kehittäjäasiakkaat olivatkin henkilökunnan kanssa samaa mieltä, että asiakkaan oma motivaatio on tärkein tekijä, sillä on merkitystä haluaako asiakas kuntoutua ja näkeekö hän oman tilanteensa. Alisuoriutumisen ja ”lusmuilun” mahdollistamisesta kehittäjäasiakkaat olivat keskenään eri

mieltä. Osan mielestä etuuksien varaan joutuminen ja niillä eläminen on kaukana mukavuudenhaluisesta velvollisuuksien välttelystä. Kun taas osa oli sitä mieltä, että asiakkaita holhotaan liikaa, eikä heille itselleen jää vastuuta omasta elämästään ja toimeentulonsa hankkimisesta. Yhtä kehittäjäasiakasta oli jopa kehoitettu harkitsemaan, kannattaako hänen lähteä opiskelemaan, kun ei ole varmuutta voimavarojen riittävydestä. Kehittäjäasiakkaat olivat yhtä mieltä henkilökunnan kanssa, että alle 18-vuotiaiden avohuollon tukitoimien puuttuminen on iso epäkohta, sillä sen ikäisiin nuoriin voidaan vielä hyvin vaikuttaa. Tiedonkulun ongelmassa yksi kehittäjäasiakas koki vaitiolovelvollisuuden asettamia rajoitteita suuremmaksi ongelmaksi sen, että tiettyjen merkintöjen saaminen omiin papereihin vaikeuttaa kohtuuttomasti elämää jatkossa. Merkinnöistä ei pääse koskaan, vaan ne seuraavat aina perässä. Kehittäjäasiakkaiden mielestä oli positiivisesti yllättävää, että henkilökunnan ajatukset kuulostivat hyvin paljon samalta, mitä heillä itselläänkin on.

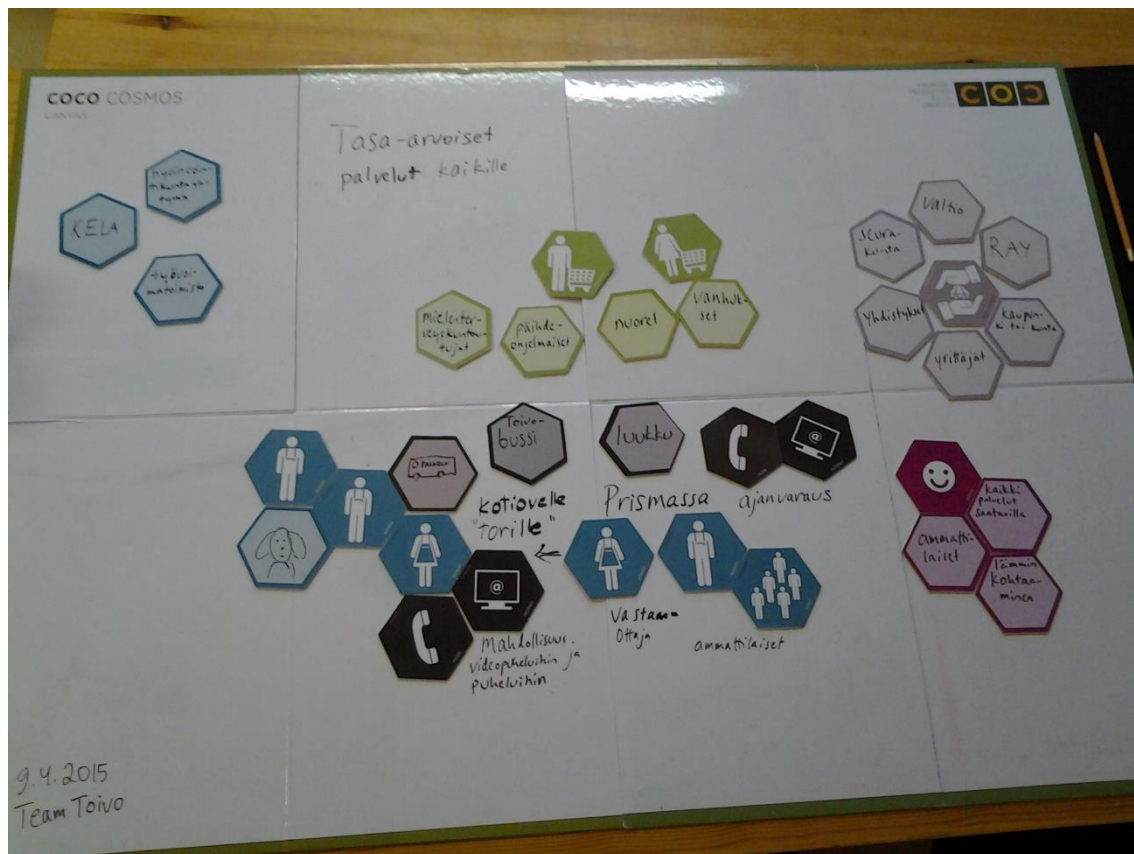
6.4 Asiakkaiden kehittämä palvelu

Kolmannessa yhteistulkintatyöpajassa kehittäjäasiakkaat lähtivät ideoimaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän uudeksi palveluksi matalan kynnyksen palvelua, jota ei ole nimetty minikään tietyn palvelun alle, vaan palvelulla pyritään vastaamaan erilaisiin tarpeisiin monipuolisesti (kuva 2). Tällä pyritään välttämään palvelua käyttävien ihmisten leimautumista. Suunniteltu palvelu muodostuu Luukusta ja Toivo-palvelubussista.

Sosiaalibussi. Eipä nyt ainakaan tullu semmosta ihan uutta mieleen tässä. Tuosa kuitenkin paljo oli hyviä.

Ehkä joku semmonen vastaanottoapulainen. Semmonen, mikä ottaa vastaan niinkö. Se ossais ohjata sen ihmisen jonneki mihin se - - kuuluu tai jottain.

Mulla tuli vähä semmonen yhistelmä teijän jutuista, että ois semmonen niiku yhen luukun palvelu, johon kuuluu myös tää palvelubussi. - - Siellä bussissa on nämä kaikki palvelut saatavilla ja se voi vaikka ajaa asiakkaan kotipihaan. Ja sitte ois fyysisestiki semmonen niiku oma paikka, mihin asiakkaat voi tulla ja siellä vois olla joku neuvomassa, että tämä kannattaa kelalta pyytää tai sulla on mahdollisuus tämmönen pyytää. Että mää aattelin, että tää vois olla semmonen yhistelmä.



KUVA 2. Kehittäjäasiakkaiden CoCo Cosmos Canvakselle kokoama suunnitelma alueen uudesta palvelusta.

Luukulle kehittäjäasiakkaat miettivät paikkaa, jossa olisi paljon ihmisiä ja he päätyivät sijoittamaan Luukun raahelaiseen isoon keskustan markettiin. Keskeiseltä paikalta Luukku on helppo löytää. Koska palvelu on kaikille avoin, kynnys tulla asioimaan on matala. Kehittäjäasiakkaat nimesivät esimerkiksi palveluiden käyttäjistä vanhukset, nuoret, päihdeongelmaiset ja mielenterveyskuntoutujat. Ajatuksena, että yhdeltä luukulta voisi saada vastaanottovirkailijoiden palveluohjauksen lisäksi esimerkiksi Kelan, sosiaalitoimen, työvoimatoimen ja poliisin passipalvelut. Kehittäjäasiakkaat pohtivat resurssien käyttöä, että ketkä ammatillaiset ovat tavoitettavissa Luukulta ja keiden luo asiakas ohjataan. Heidän mielestään on tärkeää, että Luukulta ketään ei käännytetä pois, vaan apu olisi aina saatavilla. Luukku on auki kaupan aukioloaikojen mukaan. Asiakkaat voivat varata ajan ennakkoon puhelimitse tai Internetissä tai saapua paikanpäälle jonottamaan.

Toivo-palvelubussissa on töissä kaksi työntekijää, esimerkiksi sairaanhoitaja ja palveluohjaaja, sekä kuljettaja että terapiakoira Toivo. Tarvittaessa palvelubussin mukaan lähtee myös muita ammatillaisia. Bussissa on käytössä puhelin sekä Internet-yhteys, jotta asiakkaat voivat hoitaa omia asioitaan, esimerkiksi sairaanhoitajan kanssa videopuhelu lääkäriä verensokerin tarkastuksen

tarkistamiseksi. Toivo-palvelubussiin voisi yhdistää muita kynnystä madaltavia palveluita, esimerkiksi kirjastonkirjojen palautus, ateria palvelun, kauppa-asioiden hoidon ja äänestyksen.

Kehittäjäasiakkaat korostivat palvelussa monipuolisuutta, ammatillisuutta, tasa-arvoa, kohtaamista, läsnäoloa ja vuorovaikutusta. He nostivatkin arvolupaukseksi ”tasa-arvoiset palvelut kaikille”. Asiakkaille tuotetuksi palveluksi nousivat ammattilaiset, kaikki saatavilla ja lämmin kohtaminen. Heidän mielestään on tärkeää tukea ihmisiä omatoimisuuteen ja kantamaan vastuu omista asioistaan.

Jos on niitä huonokuntosia, jotka ei siihen kykene, nii sitten tää bussi on niille oiva. Se käy siellä kotona jeesaamassa. Sitte on tarkoituksena, että ne menis jossain vaiheessa tänne, että pystys itte käymään täällä.

Hyvinvointikuntayhtymän lisäksi palvelun tuottamiseen voivat osallistua työ- ja elinkeinotoimisto sekä Kela. Yhteistyötahoiksi nimettiin kaupunki ja kunnat, yhdistykset, seurakunta, yrittäjät, valtio ja raha-automaattiyhdistys. Yrittäjien kanssa yhteistyöksi kaavailtiin kesätyöntekijöiden ja -paikkojen hakuprosessin järjestämistä. Valtio ja raha-automaattiyhdistys nähtiin mahdollisina uuden toiminnan rahoittajina.

6.5 Sosiaalisen kuntoutuksen palvelutarjotin

Sekä työntekijöiden ideariihissä että kehittäjäasiakkaiden yhteistulkintatyöpajoissa nousi esiin, että Raahen seutukunnassa on paljon palveluita, mutta kukaan ei tällä hetkellä koordinoi niiden sisältöä ja käyttöä. Kävi myös ilmi, etteivät työntekijät ole aina tietoisia toisten palveluiden sisällöstä ja heillä saattoi jopa olla virheellistä tietoa. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmasta olisi ensiarvoisen tärkeää, että asiakkaat saisivat olemassa olevista palveluista parhaan hyödyn. Tämä edellyttää, että työntekijät ovat laaja-alaisesti verkostoituneita eri toimijoiden kanssa, tuntevat toistensa työn sisältöä ja osaavat ohjata asiakasta oikeiden palveluiden pariin. Raahen seutukunnan sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden selvitystyötä on lähdetty tekemään palvelutarjottimen muotoon. Tarkoitus on rakentaa sähköinen työkalu helpottamaan palveluohjausta. Ajatuksena on, että työkalussa palvelut ovat tarjottimella ja asiakas voi niistä valita tarvitsemansa. Palvelutarjotin rakentuu laissa nimettyjen viiden palvelukokonaisuuden kautta (kuva 3), joiden takaa aukeavat tärkeät työkalut sekä erittely kyseisistä palveluista (kuva 4).



KUVA 3. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelutarjottimen aloitusnäkökulma



KUVA 4. Esimerkkinä sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittämisen näkökulma

Koska selvitystyö on kesken, kuvassa 4 palvelut on vielä jätetty nimeämättä. Yhteistyössä eri toimijoiden kanssa kootaan palvelunkuvaukset, jotka avautuvat palvelun nimeä klikkaamalla. Kuvaukseen tulee palvelun nimi ja yhteystiedot, järjestämis- ja tuottamisvastuu, kohderyhmä, kuvaus palvelusta ja sen saatavuudesta, käytössä olevat työmuodot ja -menetelmät, toimintaperiaatteet, tavoite sekä tuloksellisuus ja vaikuttavuus. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelutarjottimen

työstäminen jatkuu Virta II -hankkeen kehittämistyönä ja se tullaan liittämään osaksi hankkeessa kehitettyä kokonaisuutta.

7 POHDINTAA

Pohdinta on jaoteltu neljään osaan, jossa ensimmäisenä on saatujen tutkimustulosten synteesi aikaisempiin tutkimuksiin. Sen jälkeen ovat vuorossa tutkimuksen luotettavuus sekä eettisyys. Viimeisessä osiossa on pohdintaa kehittämistyön tekemisestä oman oppimisen näkökulmasta.

7.1 Tutkimustulokset suhteessa aikaisempiin tutkimuksiin

Käyn läpi sekä ideariihien että yhteistulkintatyöpajojen tutkimustulokset yksitellen. Tuon kuitenkin esiin, jos työntekijöiden ja asiakkaiden aineistossa on noussut esiin samankaltaisuuksia välttääkseni toistoa tutkimustulosten vertailussa.

Alueella on paljon palveluita sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa oleville henkilöille, mutta palvelut tarvitsisivat selkiyttämistä, yhteistyötä ja yhteisiä käytänteitä

Työntekijät näkivät ongelmana päällekkäisen työn tekemisen, palveluiden pirstaleisuuden ja yhteistyön vähyyden. Heidän mielestään palvelut kaipaisivat koordinoitua. Myös kehittäjäasiakkaat nostivat esiin huolen, kuka ohjaa asiakasta eri palveluihin ja kantaa vastuun. Tuusa ja Ala-Kauhaluoma ovat selvitystyössään todenneet, että sosiaalisen kuntoutuksen palvelut perustuvat verkostoituneeseen, monialaiseen ja -ammattilliseen työtapaan, missä korostuu dialogisuus, yhteysien rakentaminen ja useiden näkökulmien yhteensovittaminen. (2014, 53.)

Myös vaihteluvollisuus nähtiin yhteistyötä rajoittavana ongelmana. Aunola tuo esiin asumisongelmia koskevassa tutkimuksessa, miten vuokranantajien ja sosiaalitoimen välinen tiedonvaihto vaikeutuu vaihteluvollisuuden takia. Sosiaalityössä joudutaan taiteilemaan luottamuksen ja salassapidon välillä. Jos sosiaalityöntekijä antaa asiakkaan tilanteesta liian positiivisen kuvan, hänen uskottavuutensa voi kärsiä. (2015, 75.) Virta I Raahen osahankkeen loppuraportissa on todettu tiedonkulun ongelmat eri palveluiden välillä. Usein terveystarkastuksiin tulleiden nuorten aikaisemmista tutkimuksista tai hoitojaksoista ei ollut tietoa. Nuoret eivät itsekään osanneet sanoa, onko tutkimuksia tehty ja missä heitä on hoidettu. Myös sosiaali- ja terveystieteiden erillinen tietojärjestelmä nähtiin yhteistyön hidasteena. (Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä 2013, viitattu 30.12.2015.) Nykäsen ja Raivion esiin nostamassa Ruotsin mallissa tällaista ongelmaa ei ole. Auran työn toimivuutta lisää se, että kaikki toimijat ovat samassa IT-järjestelmässä, jolloin

yhteistyö on helppoa ja työnjako kaikkien näkyvillä. Asiakastietoja kerätään asiakaslähtöisesti, eikä vain organisaatioita varten. (2013, viitattu 28.12.2015.)

Mielenkiintoista oli se, että lähes kaikissa työntekijä ryhmissä nostettiin esiin mielenterveys ja päihdetyön työnjaon ongelmat. Sekä mielenterveys- että päihdeongelmasta kärsivät asiakkaat saattavat joutua luokuttamisen kohteeksi, kun mietitään, kumpi ongelma täytyy hoitaa ensin. Asia tuntuu olevan ikuisuus kysymys, vaikka se on hyvin tiedostettu. Myös kaksi molempia palveluita käyttänyttä kehittäjäasiakasta toi näkökulmansa asiaan. Toinen heistä oli saanut palveluita ongelmitta yhtä aikaa, kun taas toinen on kokenut jäävänsä palveluiden ulkopuolelle kaksoisdiagnoosinsa vuoksi. Jo Virta I -hankkeen aikana Raahen osahankkeessa nuorten työttömien terveys-tarkastuksia tehnyt lääkäri oli tehnyt huomion, että päihdeongelmaisten psyykkisten sairauksien diagnosoiminen on haastavaa tai jopa mahdotonta, jos asiakkaan päihdeongelma on akuutti. Mielenterveystoimisto ohjaa päihdeongelmaiset a-klinikalle, mutta jotkut saattavat kieltäytyä päihdepalveluista, jolloin ollaan pattitilanteessa. Hankkeen loppuraportissa on todettu, että olisi hyvä, että nuoret voitaisiin hoitaa yhdessä paikassa, eikä lähettämisvaiheessa tarvitsisi miettiä, kumpaan palveluun asiakas pääsee. (Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä 2013, viitattu 30.12.2015.) Myös Tuusa ja Ala-Kauhaluoma toteavat selvitystyössään, ettei nuorten nykyiset mielenterveys- ja päihdepalvelut ole riittäviä. Suurimmat puutteet ovat moniammatillisen työn ja jalkautuvien työmuotojen puuttuminen. (2014, 56.)

Asiakkaan elämäntilanne ja ympäristö vaikuttavat palveluiden toimivuuteen

Työntekijät näkivät asiakkaiden oman motivaation ja voimavarat onnistuneen työn lähtökohtana. Kehittäjäasiakkaat olivat työntekijöiden kanssa yhtä mieltä siitä, ettei ketään voida auttaa ilman hänen omaa tahtoaan. Myös arkipäiväisten taitojen osaaminen nousi esiin molemmilta ryhmiltä. Tuusan ja Ala-Kauhaluoman selvitystyö tukee tätä tutkimustulosta, sillä he näkevät nuorten tarvitsevan tukea ja ohjausta arkipäivän perustaitoihin, jotta he voivat edetä koulutus- ja työllistymispoluille (2014, 23). Tarve arkielämän taitojen tukemiseen on noussut esiin paikallisissa tutkimuksissa, sillä Aunola tuo esiin nuorten ohjauksen tarpeen, joka näyttäytyy sosiaalityöhön. Hänen aineistostaan nousee myös huoli siitä, kuka kantaa vastuun täysi-ikäisestä nuoresta, jolla on puutteita asumistaidoissa ja arjen hallinnassa. (2015, 66, 73.) Verkoston mukaan ottaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja aikuisen itsemääräämisoikeuteen. Virta I Raahen osahankkeen loppuraportissa on kirjoitettuna pilotoinnin aikainen toive, että asiakkaat ottaisivat terveystarkastusajoille läheisiään mukaan, jotta vastuuta arjen tukemisesta voitaisiin jakaa myös nuoren verkostolle. Hankkeen aikana oli huomattu, että nuoren tukiverkosto voi muodostua pitkälle saman ikäisistä ja

samassa tilanteessa olevista nuorista. Välit omiin vanhempiin saattoivat olla etäiset tai kokonaan katkenneet. (Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä 2013, viitattu 30.12.2015.)

Alueelle kaivataan asiakasta lähellä olevia matalan kynnyksen palveluita, joiden painopiste on ennaltaehkäisyssä, peruspalveluissa ja asiakkaan arjen sujumisessa

Sekä työntekijät että kehittäjäasiakkaat pitivät tärkeänä vierellä kulkijaa, joka tukee asiakasta arjessa ja palveluiden käytössä. Tuusa ja Ala-Kauhaluoma toteavat, että vastuu toimintakyvyn arviosta ja ensimmäisistä tukitoimista toimintakyvyn lisäämiseksi pitäisi olla kiinteästi nimetty jonkin tahon tehtäviin. Monia palveluita tarvitsevien nuorten tueksi tulisi luoda palveluohjausmalli, jossa sama työntekijä kantaisi vastuun palveluprosessin vaiheista suunnittelusta toteutukseen. Palveluohjaajalla tulisi olla monialaisen verkoston tuki, jotta palveluiden kokoaminen olisi mahdollista. Toiminta vaatii innovatiivisuutta ja joustavuutta, jotta yhteisen asiakkaan asioiden eteenpäin vieminen on mahdollista. (2014, 22, 58.)

Eri toimijoiden jalkautuminen puhututti niin ideariihissä kuin yhteistulkintatyöajoissakin. Kehittäjäasiakkaat eivät nähneet jalkautumista pelkästään hyvänä asiana. He korostivat asiakkaan etua ja yksityisyyttä. Kuitenkin ryhmäyhteistulkintatyöpajassa kehittäjäasiakkaat suunnittelivat jalkautuvaa Toivo-palvelubussia, jolla palvelut saadaan vaikka asiakkaan kotiovelle. Työntekijöiden mielestä jalkautumista on nykyään alettu tehdä, mutta sitä tulisi tehdä paljon enemmän ja useampien toimijoiden. Sekä Aunola että Tuusa ja Ala-kauhaluoma ovat todenneet, että jalkautuvaa ja kentällä liikkuvaa työtä tehdään liian vähän. Asiakkaan todellinen tilanne näyttäytyy työntekijälle paremmin, kun mennään hänen arjen ympäristönsä. (2015, 86; 2014, 20.)

Asiakkaan ja työntekijän suhde on palvelun toimivuuden perusta

Kehittäjäasiakkaat pitivät asiakkaan kohtaamista, tarpeiden ymmärtämistä sekä hänen tilanteen ja onnistumisen näkemistä ensiarvoisen tärkeänä palveluiden lähtökohtana. Aaltosen ja Bergin tutkimuksessa työntekijät olivat korostaneet luottamuksellisen suhteen muodostumista asiakastyön lähtökohtana. Vasta sitten, kun asiakas luottaa työntekijään, hän alkaa puhua asioistaan ja ottaa apua vastaan. (2015, 126.) Saikkosen, Blomgrenin, Karjalaisen ja Kivipellon tutkimustulokset tukevat ajatusta, että asiakkaat kaipaavat läsnä olevaa ja aitoa välittämistä. Asiakkaat tulisi ottaa mukaan aktiivisina kansalaisina miettimään omia tilanteitaan ja tulevaisuuden suunnitelmiaan. Tutkimuksen mukaan negatiiviseen palautteeseen pohjautuvat toimet eivät vie asiakasta eteenpäin, esimerkiksi etuuksiin kohdistuvat leikkaukset ovat usein tehottomia. (2015, 60.)

Palveluiden saatavuuteen ja avun piiriin pääsemiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota

Kehittäjäasiakkaat kokivat saaneensa tarvitsemansa palvelut, vaikka palveluiden saatavuudesta nousi esiin haasteita. Haasteet liittyivät tiedon saamiseen eri palveluista, työntekijöiden tavoitettavuuteen sekä aikojen saamiseen. Aaltosen ja Bergin nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiseen liittyvässä tutkimuksessa tulokset ovat vastaavat. Haastatellut nuoret ovat olleet tyytyväisiä palveluihin, vaikka ovatkin kritisoineet hankalia aukioloaikoja, pitkiä jonoja ja työntekijöiden vaihtuvuutta. (2015, 125.)

Palveluiden tarkoituksenmukaisuus ja yksilöllisyys tuottavat asiakkaalle parhaan hyödyn

Yhteistulkintatyöpajoissa asiakkaat olivat yhtä mieltä palveluntarpeen arvioinnin tärkeydestä ja yksilöllisten tarpeiden tunnistamisesta. Yksi kehittäjäasiakas pohti, onko esimerkiksi sosiaalitoimessa riittävästi osaamista vastata kaikkien asiakkaiden erilaisiin palvelutarpeisiin. Tuusan ja Ala-Kauhaluoman mukaan tarvittaisiin palvelurakenteita, jotka mahdollistaisivat nopean tarttumisen asiakkaan yksilöllisiin ongelmiin. Palveluiden tulisi olla riittävän monipuolisia, jotta erilaisiin palveluntarpeisiin voitaisiin vastata. (2014, 20.)

Kehittäjäasiakkaat olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että palveluiden tulisi perustua vapaaehtoisuuteen. Kinnunen ja Äijälä ovat kuitenkin kuntouttavaan työtoimintaan liittyvässä tutkimuksessa törmänneet siihen, etteivät asiakkaat nähneet velvoittavuutta ja sanktioiden käyttöä pelkästään negatiivisena asiana. Sosiaalityön toteuttajan asiakasta osallistava ohjaus on koettu joissain tilanteissa tarpeelliseksi, jotta asiakas pääsee osalliseksi yhteiskuntaan (2012, 75.)

Asiakkaiden tarpeet ja näkökulma ovat avain palveluiden tehokkaaseen kehittämiseen

Palveluiden kehittämisestä puhuttaessa kehittäjäasiakkaat kertoivat huolestaan liittyen sähköisten palveluiden lisäämisestä. Heidän mielestään on tärkeää, etteivät kaikki kohtaamiset katoa ja vaihdu Internetin välityksellä tapahtuvaan kanssakäymiseen. Heistä on hyvä, että sähköisiä palveluita voidaan hyödyntää, mutta on syytä pohtia keiden kanssa se toimii ja missä laajuudessa. Virta I Oulaisten osahankkeessa on tullut esiin vastaava huoli TE-palveluiden sähköistymisen myötä. Vaikka nuoret ovatkin tottuneita Internetin käyttäjiä, ovat työllisyyteen liittyvät palvelut sellaisia, joissa he tarvitsisivat henkilökohtaista palvelua. Kasautuneita ongelmia ei puhelimitse tai Internetin pikakontaktilla ratkaista. (Sepponen, 2013, viitattu 29.11.2014.)

Sosiaaliseen kuntoutukseen liittyen oli helpompaa löytää tutkimustietoa työntekijänäkökulmasta. Tämä näkyy tutkimustulosten vertailussa yhteistulkintatyöpajojen ja aikaisempien tutkimusten

synteesin niukkuutena. Oli kuitenkin yllättävää, että vaikka kehittäjäasiakkaiden tutkimustuloksissa oli kyse heidän subjektiivisesta kokemuksesta palveluiden käyttäjänä, aikaisemmista tutkimuksista löytyi kuitenkin useita tutkimustuloksia tukevia yhtäläisyyksiä. Eri paikkakunnilla ongelmat ovat samankaltaisia, mutta mittasuhteet ja ilmiöiden saama näkyvyys vaihtelevat.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta saattaa heikentää haastateltavien vastauksista tehdyt virhetulkinnat. Tämä riski on erityisesti silloin, kun tutkija tekee tutkimusta yksin. (Kankkunen ym. 2013, 197.) Kehittäjäasiakkaiden yhteistulkintatyöpajoissa tätä riskiä minimoitiin sillä, että tehdyt tulkinnat esitettiin kehittäjäasiakkaille aina seuraavan tapaamisen alussa. He lukivat ja hyväksyivät raportin ennen palautusta. Tällä voidaan pienentää myös kysymysten väärin ymmärtämisen mahdollisuutta (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Työntekijöille järjestetyissä ideariihissä tutkimustulokset olivat kaikissa kuudessa ryhmässä yhtenevät, joten virhetulkintojen todennäköisyys tuntuu pieneltä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi on tärkeää, että tutkimusprosessi on auki kirjoitettu yksityiskohtineen. Aineiston luotettava analysointi vaatii täsmällisyyttä luokittelussa ja tutkimustulosten päättelemisessä. Raportin lukijalle tulisi käydä ilmi luokittelun alkujuuret ja perusteet. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233). Ideariihien ja yhteistulkintatyöpajojen eteneminen on kuvattu luvussa 5 ja aineiston analyysin luokittelu luvussa 6. Raportin tutkimustuloksissa on käytetty suoria lainauksia, joiden tarkoituksena on lisätä tutkimuksen luotettavuutta ja tuoda lukijalle kuvaa analyysin lähtökohdista. (Kankkunen ym. 2013, 198).

7.3 Tutkimuksen eettisyys

Kehittämistyön etiikkaa ohjaa tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat ihmistieteiden ohjeet. Eettiset periaatteet muodostuvat kolmesta osa-alueesta, jotka ovat itsemääräämisoikeus, vahingoittamisen välttäminen ja yksityisyys. (Kuula 2011, 61.) Ennen tutkimukseen osallistumista työntekijät ja kehittäjäasiakkaat saivat kirjallisen tiedotteen, joka sisälsi seuraavat tiedot tutkimuksesta: nimi, tarkoitus, kulku, hyödyt ja riskit, luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen, vapaaehtoisuus sekä tutkijan yhteystiedot. Ennen ideariihien ja yhteistulkintatyöpajojen alkua samat asiat kerrottiin osallistujille ja heillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimukseen liitty-

en. Kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen he tekivät päätöksen tutkimukseen osallistumisesta ja antoivat kirjallisen suostumuksensa.

Ideariihissä vahingoittamisen välttäminen oli helppoa, sillä työntekijät miettivät kuvitteellista asiakstilannetta ja tutkimus kohdistui palveluihin. Yhteistulkintatyöpajoissa kehittäjäasiakkaat kertoivat omista palvelukokemuksistaan, jolloin ei voida täysin välttyä arkaluontoisten asioiden esiintulemiselta. Esimerkiksi, jos asiakas kertoo a-klinikan palveluista, voimme päätellä, että hänellä on riippuvuus ongelma. Koska tutkimuksen keskiössä on palvelut, aineiston analyysivaiheessa asiakkaita mahdollisesti vahingoittavat arkaluontoiset tekijät huomioidaan ja vahingoittamista pyritään välttämään.

Osallistujien yksityisyyden suojelemiseksi kerättyä aineistoa säilytetään asianmukaisesti niin, ettei osallistujaa voida tunnistaa. Aineistoa ei luovuteta ulkopuolisille ja se hävitetään heti, kun kehittämissuunnitelma on hyväksytty. Raportointivaiheessa kehittäjäasiakkaiden kertomia anonymiteettia uhkaavia yksityiskohtia on poistettu, jotta asiakkaiden yksityisyys säilyisi. Viimeinen yhteistulkintatyöpaja oli ryhmätapaaminen, johon kehittäjäasiakkailta kysyttiin etukäteen suostumus, sillä kehittäjäasiakkaiden henkilöllisyys paljastui toisille kehittäjäasiakkaille. Koska kyse on pienistä paikkakunnista, kehittäjäasiakkaat voivat olla toisilleen ennestään tuttuja. Ryhmätapaaminen aloitettiin vaitiolovelvollisuudesta sopimalla. Kaikki kehittäjäasiakkaat lupasivat sitoutua noudattamaan sitä.

7.4 Omat oppimiskokemukset

Aihevalintaani ohjasi halu tehdä jotain, mistä minulla ei ennestään ollut kokemusta. Aikuissosiaalityö on minulle ennestään tuttu, samoin Raahen seutukunta toimintaympäristönä. Projektityö, sosiaalinen kuntoutus ja asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen olivat minulle uusia aluevaltauksia. En myöskään aikaisemmin ole tehnyt vastaavan laajuista kehittämistyötä yksin. Lähtökohtaisesti asetelma on ollut hyvä. Olen päässyt kehittämään työtä, jota olen itse tehnyt, mutta samalla haastanut itseni laajentamaan asiantuntemustani vierailta osa-alueilla.

Työelämälähtöisen kehittämistyön tekeminen oli palkitsevaa ja motivoivaa. Työn rajaus oli helppoa, kun työlle oli selkeä tilaus. Työn edetessä sai huomata, miten siitä tulee osa Virta II -hankkeen kehittämää kokonaisuutta. Vaikka meneillään oleva selvitystyö on vielä kesken, opinnäytetyöllä on merkittävä rooli selvityksen pohjatyönä. Jo suunnitelmavaiheessa tiesin, että työ

siirtyy hankkeelle jatkettavaksi jossain vaiheessa, mutta muuttuneen tilanteen ansiosta, saan olla sitä itse jatkamassa.

Kehittämistyö on ollut koko ajan vahvasti sidottu Virta II -hankkeen toimintaan ja sen rooli kehittämistyön ohjauksessa on ollut merkittävä. Myös Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän perusorganisaation puolella on työntekijöitä, jotka ovat olleet vaikuttamassa opinnäytetyöni sisältöön. Ohjaavalta opettajalta olen saanut ohjausta sekä pienryhmille järjestetyissä opinnäytetyöpaajoissa että yksilöohjausta verkonvälitteisesti ja sähköpostilla. Aikataulullisesti sekä Virta II -hanke että ammattikorkeakoulu ovat rytmittäneet työn etenemistä omalla tavallaan. Ajankäytölliset raamit ovat jouduttaneet työn valmistumista tilanteessa, jossa minun on täytynyt yhteen sovittaa opiskelu, työ ja arki pienten lasten kanssa. Opinnäytetyön tekemiseen käytetyn puoleentoista vuoteen on mahtunut tilanteita, joissa jokin asia on mennyt opinnäytetyön tekemisen edelle, kun taas toisessa hetkessä on tehty tilaa opinnäytetyön tekemiselle. Olen oppinut stressinsietokykyä ja asioiden organisointia. Myös keskeneräisten asioiden ja epävarmuuden sietäminen ovat kehittyneet. Kehittämistyön tekemisessä antoisinta on ollut Virta II -hankkeen mukanaan tuomat mahdollisuudet. Olen saanut olla mukana erilaisissa seminaareissa ja tavata kansallisesti merkittäviä sosiaalisen kuntoutuksen asiantuntijoita.

8 KEHITTÄMISTYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistyön pohjalta on tehty johtopäätös, ettei uuden matalan kynnyksen palvelun muodostaminen ole välttämätöntä, vaan sosiaalisen kuntoutuksen palvelut voidaan toteuttaa olemassa olevilla palveluilla. Virta II -hankkeen aikana Raahen seutukunnan alueelle tullaan kehittämään yhtenäinen toimintamalli, jossa huomioidaan asiakaslähtöisyys ja palveluiden piiriin esteetön pääsy. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmasta toimijoiden välistä yhteistyötä tulee tiivistää, jotta asiakkaat saavat palveluista parhaan hyödyn. Hanke tarjoaa tähän mahdollisuuden henkilöstön kouluttamisten kautta. Tuusa ja Ala-Kauhaluoma toteavat selvitystyössään, ettei ole merkitystä toteutetaanko sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden integraatio yhteistyöverkostoja tiivistämällä vai viemällä palvelut saman katon alle. Heidän saamiensa tutkimustulosten perusteella asiakkaan arjen laaja-alaisella tukemisella saadaan sosiaalityöstä vaikuttavaa. (2014, 54–55.)

LÄHTEET

Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa S. Aaltonen, P. Berg & S. Ikäheimo. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisoseura. Verkkojulkaisuja 84. 41–127.

Ala-Aho, B. 2015. Tilastoa. Tulosityksikköjohtaja. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. Sähköpostiviesti 25.11.2015.

Arnstein, S. R. 1969. A ladder of citizen participation. Journal of the American planning association 35 (40), 216-224.

Aunola, M. 2015. ”Yhteistyöllä me ongelmista selvittäään”. Tapaustutkimus vuokra-asumisessa esiintyvien ongelmien ennaltaehkäisystä. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö. Pro-gradu –tutkielma. Viitattu 26.12.2015. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/46463/URN:NBN:fi:jyu-201507032508.pdf?sequence=1>.

Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 27/20112.

Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimus metodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysi menetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy. 179–203.

European Commission. 2015a. Europe 2020 in a nutshell. Viitattu 26.12.2015. http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/index_en.htm.

European Commission. 2015b. Europe 2020 in Finland. Viitattu 26.12.2015. http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-your-country/finland/country-specific-recommendations/index_en.htm.

Hankosalo, T. 2013. Virta - Pidämme huolta työ ja toimintakyvystämme sekä tulevaisuudestamme. Loppuraportti. Virta-hanke 2011–2013. Viitattu 30.11.2014. http://sote.kainuu.fi/general/Uploads_files/Virta/Virta.pdf.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Huovila, E. 2013. Identiteettiä rakentamassa. Alle 25-vuotiaiden helsinkiläisten nuorten kokemuksia perussosiaalityöstä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteen laitos. Lisensiaatintutkimus. Viitattu 25.12.2015. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e3d31d6e-ec9b-402a-920d-26ed7ccc95fb>.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2013. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 6.–8. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ikäheimo, S. 2015. Syrjäytyneiksi luokiteltujen nuorten terveystietojen käyttö ja kustannukset. Teoksessa S. Aaltonen, P. Berg & S. Ikäheimo. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisoseura. Verkkojulkaisuja 84. 12–40.

Isola, A-M. 2015. Erikoistutkija, Sokra-hanke, Terveystietojen ja hyvinvoinnin laitos. Luento 10.11.2015.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOY pro Oy.

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. 2013. Virta-hanke. Viitattu 30.11.2014 http://sote.kainuu.fi/virta_koordinaatiohanke_silta.

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. 2014. Virtaa vielä - Virta II -hanke. Viitattu 18.11.2014. http://sote.kainuu.fi/virtaa_vielä_virta_2.

Kankkunen, P., & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kannasoja, S. 2013. Nuorten sosiaalinen toimintakyky. Jyväskylän yliopisto. Education, psychology and social research. Väitöskirja. Viitattu 16.10.2015. https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42447/978-951-39-5459-8_vaitos23112013.pdf?sequence=1.

Kela. 2015. Toimeentulotuki siirtyy Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Viitattu 25.12.2015. http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/toimeentulotuki-siirtyy-kelan-hoidettavaksi-vuonna-2017?redirect=http%3A%2F%2Fwww.kela.fi%2Fajankohtaistahenkiloasiakkaat%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_kg5xtoqDw6Wf%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

Kesä, M., Kinnunen, R., Ala-Kauhaluoma, M., Laiho, A., Müller, J-E. & Joutsen, M. 2013. Sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyö. Loppuraportti 10.9.2013.

Kinnunen, S. & Äijälä, N. 2012. "En halua olla riesa enkä sosiaalipummi" -Tutkimus osallisuudesta ja kehittämistarpeista kuntouttavassa työtoiminnassa. Jyväskylän yliopisto. Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma. Tekijän hallussa.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Toinen painos. Vastapaino. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Larjovuori, R-L. Nuutinen, S. Heikkilä-Tammi, K & Manka L-M. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi, Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 9/2006.

Miettinen, S. 2014. Palvelumuotoilu (service design) välineitä käyttäjälähtöisyyteen ja yhteiskehittelyyn. Viitattu 30.11.2014. <http://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilu-service-design-vlineit-kyttjhlhtisyyteen-ja-yhteiskehittelyyn>.

Nuorisolaki 27.1.2006/72.

Nykänen, N. & Raivio, H. 2013. Quality services and socially responsible work – European good practices for increasing labour market inclusion. Viitattu 28.12.2015. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116082/TOHKE_esite_A5_eng_web.pdf?sequence=1.

Ollikainen, T. 2015. Kelasta kohta kaikki tuet. Viitattu 25.12.2015. http://www.talentia.fi/lehti/lehden_jutut/ihmiset/kelasta_kohta_kaikki_tuet.7038.blog.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. 2013. Virta Raahen seudun alahanke. Viitattu 30.12.2015. http://sote.kainuu.fi/general/Uploads_files/Virta/Raahenseutu.pdf.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. 2014. Tervetuloa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän sivuille. Viitattu 3.11.2014. <http://www.ras.fi/>.

Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2015. Poistaako sosiaalityö huonosuaisuutta? Kunnallisan alan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 89.

Sepponen, M. 2013. Syrjäytymisen monet polut – Moniammatillinen palvelutarveselvitys. Loppuraportti Virta Oulainen osahake Koski 2011–2013. Viitattu 29.11.14. http://sote.kainuu.fi/general/Uploads_files/Virta/Oulainen2.pdf.

Siira, H. 2014. Yliopettaja. Oulun ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan yksikkö. Luento 9.1.2015.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste). Viitattu 30.11.2014. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/kaste.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015a. Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas. Viitattu 20.10.2015. http://stm.fi/documents/1271139/1408010/Sosiaalihuoltolaki_soveltamisopas.pdf/70e03ede-22be-4d14-bc54-ad3c37ebc7f1.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015b. Hallituksen linjaus 7.11.2015. Viitattu 19.12.2015. <http://alueuudistus.fi/documents/1477425/1900587/Hallituksen+linjaus+aluejaon+perusteet%2C+sote-uudistuksen+askelmerkit+ja+aluejakomalli.pdf/bdd3ffd6-5d27-481e-a1d0-bca0fea82dba>.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Nuorisotyöttömät, % 18 - 24-vuotiaasta työvoimasta. Viitattu 15.1.2015. <http://uusi.sotkanet.fi/taulukko/uq3/112,113,114/3/3A/0/189/>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: University Press.

Tuusa, M. 2005. Sosiaalityö ja työllistyminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistymispalveluissa. Viitattu 25.12.2015. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=596ad5e0-facd-45cc-94a1-8e688b1f1851>.

Tuusa, M. & Ala-Kauhaluoma, M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:42.

Työ ja elinkeinoministeriö. 2013. Uudet TE-palvelut. Viitattu 15.1.2015. https://www.tem.fi/tyo/tyovoima-_ja_yrityspalvelut/uudet_te-palvelut.

United nations. 1948. The Universal Declaration of Human Rights. Viitattu 26.12.2015. <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/index.html>.

Valtioneuvosto. 2014a. Hallitus sopi budjettikehyksistä ja julkisen talouden suunnitelmasta. Viitattu 16.9.2014. <http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=411987>.

Valtioneuvosto. 2014b. Hallituksen päätös rakennepoliittisen ohjelman toimeenpanosta osana julkisen talouden suunnitelmaa. Viitattu 16.9.2014. <http://valtioneuvosto.fi/tiedostot/julkinen/kehysneuvottelut-2014/paatos/fi.pdf>.

Valtioneuvosto. 2014c. Arvio rakennepoliittisen ohjelman toimeenpanosta ja esitykset toimen vahvistamiseksi. Viitattu 16.9.2014. <http://valtioneuvosto.fi/etusivu/rakenneuudistus395285/tiedostot/hetemaen-ryhman-loppuraportti/fi.pdf>.

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2014. Taloustaantuma kampitti nuorisotakuun. Viitattu 30.11.2014. https://www.vtv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/taloustaantuma_kampitti_nuorisotakuun.5371.news.

Virtanen, P. Suoheimo, M. Lamminmäki, S. Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Viitattu 27.11.2014. <http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>.

Yhdistyneet kansakunnat. 1966. Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus. Viitattu 26.12.2015. http://www.ihmisoikeudet.net/uploads/materiaali/YK_TSS-sopimus.pdf.

Tutkimuksen nimi

Sosiaalinen kuntoutus

Tutkimuksen tarkoitus

Teitä pyydetään osallistumaan toimintatutkimuksen ideariiheeseen, jonka tarkoituksena on olla mukana kehittämässä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueelle sosiaalisen kuntoutuksen mallia. Ideariihä järjestetään kuudelle työntekijäryhmälle, joiden työtä sosiaalisen kuntoutuksen tavalla tai toisella koskettaa.

Tutkimuksen kulku

Ideariihä pidetään yksi kullekin ryhmälle. Alustuksen jälkeen työntekijät miettivät annettuja kysymyksiä ja lopussa tehdään yhteenveto. Yhteenveto toimii kehittämistyön palveluymmärryksen perustana.

Tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit

Työntekijät saavat olla mukana ideoimassa sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallia. Tutkimukseen ei liity riskejä. Osallistumisesta ei makseta palkkiota, eikä siitä aiheudu kustannuksia osallisille.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Ideariihet tallennetaan ja tallenteet litteroidaan. Materiaalia voidaan käyttää kehittäjäasiakkaiden kanssa kehittämistyön edistämiseksi. Tutkimuksessa kerättyjä tietoja käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Tietoja säilytetään koottuna niin, ettei tutkittavia voida tunnistaa tai jäljittää. Tutkimusaineisto hävitetään, kun siitä tehtävä raportti on valmis.

Vapaaehtoisuus

Työntekijöillä on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta tai keskeyttää tutkimukseen osallistuminen niin halutessaan.

Yhteystiedot

Anne Kujansuu

o4kuan00@students.oamk.fi

Puhelimitse yhteydenotot Virta II-hankkeen kautta

Janne Suorsa 0401358159

Minua on pyydetty osallistumaan toimintatutkimukseen nimeltä ”Sosiaalinen kuntoutus”, jonka tarkoituksena on olla mukana kehittämässä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueelle sosiaalisen kuntoutuksen mallia. Olen saanut tutkimukseen liittyvää tietoa suullisesti ja kirjallisesti sekä mahdollisuuden kysyä tarkentavia kysymyksiä. Tunnen saaneeni riittävästi tietoa tutkimuksesta ja siihen osallistumisesta. Tiedän, että minulla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta tai keskeyttää tutkimukseen osallistuminen niin halutessani.

Suostun osallistumaan tutkimukseen ☐ Kyllä ☐ Ei

Suostun, että ideariihet tallennetaan ☐ Kyllä ☐ Ei

Paikka _____

Aika _____

Työntekijä _____
Työnkuva _____

Tutkija Anne Kujansuu

Yhteystiedot

Anne Kujansuu
o4kuan00@students.oamk.fi

Puhelimitse yhteydenotot Virta II-hankkeen kautta
Janne Suorsa 0401358159

Aloitin levittämällä pöydälle ison paperin, johon on keskelle piirretty sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa oleva henkilö. Kerron uuden sosiaalihoitolain tulevan voimaan huhtikuussa 2015. Sitten kerron henkilöstä tapauskuvauksen, jonka jälkeen ohjeistan työntekijät tekemään tehtävää.

- Nyt teidän tehtävänä on miettiä Sannalle sosiaalisen kuntoutuksen palvelut. Aloittakaa kirjoittamalla keltaisiin muistilappuihin kaikki olemassa olevat palvelut, joista Sanna voisi hyötyä.

Välissä esittelen uuden sosiaalihoitolain ja jaan papereita, joissa on sosiaalisen kuntoutuksen pykälä.

- Nyt voisitte miettiä asiaa uuden sosiaalihoitolain pohjalta ja miettiä mahdollisia epäkohtia. Tarvitaanko uusia palveluita?
- Tarvitaanko palveluiden sisältöjen muutosta? Merkitkää ja kirjoittakaa epäkohdat punaisella tussilla.
- Uudet palvelut ja palveluiden kehittämisideat merkitään vihreisiin muistilappuihin.

Kiitokset osallistumisesta.

Tutkimuksen nimi

Sosiaalinen kuntoutus

Tutkimuksen tarkoitus

Teitä pyydetään osallistumaan toimintatutkimukseen, jonka tarkoituksena on olla mukana kehittämässä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueelle sosiaalisen kuntoutuksen mallia. Kehittäjäasiakkaiden ryhmä koostuu neljästä henkilöstä, jotka ovat tai ovat olleet asiakkaana julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin sosiaalipalveluissa.

Tutkimuksen kulku

Tutkimuksessa on kolme kehittäjäasiakkaan ja tutkijan tapaamista. Tapaamiset järjestetään ajan ja paikan suhteen kehittäjäasiakkaan toiveet huomioiden. Ensimmäisellä kerralla aiheena ovat kokemukset asiakkaana olemisesta sekä palveluiden toimivuus. Toisella tapaamisella lähdetään miettimään palveluiden kehittämistarpeita. Viimeisellä kerralla vedetään yhteen saatuja tuloksia ja mahdollisuuksien mukaan kokeillaan kehitettyä palvelumuotoa kuvitteellisella asiakastilanteella. Kehittäjäasiakkaiden niin toivoessa, kolmas tapaaminen voisi olla poikkeuksellisesti ryhmätapaaminen.

Tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit

Tutkimuksessa kehittäjäasiakkaat saavat olla kehittämässä sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallia. Tutkimukseen ei liity riskejä. Osallistumisesta ei makseta palkkiota, eikä siitä aiheudu kustannuksia kehittäjäasiakkaalle.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Tapaamiset tallennetaan ja tallenteet litteroidaan. Tutkimuksessa kerättyjä tietoja käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Tietoja säilytetään koottuna niin, ettei tutkittavia voida tunnistaa tai jäljittää. Tutkimusaineisto hävitetään, kun siitä tehtävä raportti on valmis.

Vapaaehtoisuus

Kehittäjäasiakkaalla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta tai keskeyttää tutkimukseen osallistuminen niin halutessaan.

Yhteystiedot

Anne Kujansuu

o4kuan00@students.oamk.fi

Puhelimitse yhteydenotot Virta II-hankkeen kautta

Janne Suorsa 0401358159

Minua on pyydetty osallistumaan toimintatutkimukseen nimeltä ”Sosiaalinen kuntoutus”, jonka tarkoituksena on olla mukana kehittämässä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueelle sosiaalisen kuntoutuksen mallia. Olen saanut tutkimukseen liittyvää tietoa suullisesti ja kirjallisesti sekä mahdollisuuden kysyä tarkentavia kysymyksiä. Tunnen saaneeni riittävästi tietoa tutkimuksesta ja siihen osallistumisesta. Tiedän, että minulla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta tai keskeyttää tutkimukseen osallistuminen niin halutessani.

Suostun osallistumaan tutkimukseen ☐ Kyllä ☐ Ei

Suostun, että tapaamiset äänitetään ☐ Kyllä ☐ Ei

Toivon kolmannen tapaamisen olevan ryhmähaastattelu ☐ Kyllä ☐ Ei

Paikka _____

Aika _____

Kehittäjäasiakas _____

Tutkija Anne Kujansuu

Puhelinnumero _____

Yhteystiedot

Anne Kujansuu

o4kuan00@students.oamk.fi

Puhelimitse yhteydenotot Virta II-hankkeen kautta

Janne Suorsa 0401358159

Kehittäjä asiakkaan tapaaminen 1

LIITE 6

Kokemukset asiakkaana olemisesta ja palveluiden toimivuus

Kerron heti alussa kehittäjäasiakkaalle, etten tee haastattelua vaan haluan kuulla, mitä hänellä on sanottavaa. Hän saa kertoa minulle myös asioita, joita en edes huomaa kysyä. Keskustelun tueksi minulla on muutamia kysymyksiä.

- Millaisia sosiaalityöhön liittyviä palveluita olet käyttänyt? (Julkinen, yksityinen ja 3-sektori)
- Oletko käyttänyt palveluita yhtä aikaa vai oletko siirtynyt palvelusta toiseen?
- Kauanko asiakkuudet ovat kestäneet?
- Onko sinulle nimetty omatyöntekijä?
- Onko oman työntekijän nimeämisellä merkitystä?
- Onko sinulle laadittu suunnitelmaa?
- Onko työntekijöissä ollut vaihtuvuutta?
- Oletko joskus saanut erityisen hyvää palvelua?
- Mikä teki palvelusta erityisen hyvää?
- Oletko saanut huonoa palvelua?
- Mikä teki palvelusta huonoa?
- Oletko tehnyt valitusta?
- Onko sinulta pyydetty asiakaspalautetta?
- Onko palautteessa kysytty oleellisia asioita?
- Oletko antanut asiakaspalautetta?
- Onko jotain jäänyt "sanomatta"?
- Koetko saaneesi tarvitsemasi palvelut?
- Mitä on jäänyt puuttumaan?
- Oletko hakenut apua oikeasta paikasta?
- Onko sinua ohjattu eteenpäin?
- Koetko hyötynneesi palveluista?
- Miten eri palveluiden eri vaiheet toimivat? Kerro hyviä ja huonoja puolia. Tieto palvelusta, yhteyden otto, ajanvaraus, saapuminen, ilmoittautuminen, odottaminen, vastaanotolle pääseminen, tapaamisen tarkoituksen määrittäminen/suunnitelman laatiminen, palvelutapah-
tuma, jatkosta sopiminen ja kotiin lähtö.
- Oletko käyttänyt sähköisiä palvelumuotoja, esim. nettirassi?
- Mitä mielestäsi on sosiaalinen toimintakyky?

Toisen tapaamisen aloitan kertomalla yhteenvedon asiakkaan edellisestä tapaamisesta, näin varmistan asiakasymmärryksen. Pyydän kehittäjäasiakkaalta palautetta ja korjauksia yhteenvedosta.

Esittelen uuden sosiaalihuoltolain ja sosiaalisen kuntoutuksen pykälän.

- Mitä ajatuksia uudesta sosiaalihuoltolaista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta tulee?
- Onko tällaisia palveluita saatavana seutukunnasta?
- Perustaisitko kokonaan uuden palvelun?
- Poistaisitko jonkun palvelun kokonaan?
- Voisivatko työntekijät toimia toisin?
- Pitäisikö johonkin tiettyyn palveluun panostaa?
- Miten vaikeimmassa tilanteessa olevat saataisiin palveluiden piiriin?
- Miten nykyteknologiaa voitaisiin hyödyntää palveluissa?

Näytän kehittäjä asiakkaille työntekijöiden ideariihien perusteella laadittuja sekä olemassa olevien palveluiden että uusien palveluiden ideakarttoja.

- Mitä ajatuksia herää?

Luettelen työntekijöiden listaamia epäkohtia.

- Mitä ajatuksia herää?

Kehittäjä asiakkaiden ryhmätapaaminen 3

LIITE 8

Saadut tulokset ja palveluiden kehittäminen

Ryhmätapaamisen aloitan vaitiolovelvollisuudesta sopimisella.

Pyydän kehittäjäasiakkaat lukemaan ensimmäisistä tapaamisista raportin kaltaiseksi koostettua yhteenvetoa, jonka jälkeen asiakkaat antavat palautetta ja mahdolliset korjausehdotukset.

Esittelen toisten tapaamisten pääkohdat ja pyydän myös niistä palautteen.

Kertaan lyhyesti tapaamisista nousseet kehittämisideat.

- Mitä ajatuksia herättää?
- Mitä palvelua haluaisitte lähteä kehittämään?

Esittelen CoCo Cosmos -pelin.

- Missä palvelu toimii?
- Miten voi ottaa yhteyttä?
- Kenelle palvelu on tarkoitettu?
- Ketä palvelussa on töissä?
- Kenen kanssa tehdään yhteistyötä?
- Mikä on palvelun arvolupaus?
- Mikä tekee palvelusta hyvän?

Kerron tutkimuksen etenemisestä ja pyydän yhteystiedot, johon voin raportin toimittaa luettavaksi.

Lopuksi vielä palaute ja kiitokset